

# **TYÖSSÄ OPPIMINEN JA TYÖHYVINVOINTI MUUTTUVASSA ORGANISAATIOSSA**

---

**Jyväskylän aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisesta  
ja työhyvinvoinnista sekä niiden välisestä suhteesta kunta- ja palvelu-  
rakenneuudistuksen jälkeen**

Jenika Heinonen

Pro gradu -tutkielma

Aikuiskasvatustiede

Kasvatustieteiden tiedekunta

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2012

## TIIVISTELMÄ

### **TYÖSSÄ OPPIMINEN JA TYÖHYVINVOINTI MUUTTUVASSA ORGANISAATIOSSA**

**Jyväskylän aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista sekä niiden välisestä suhteesta kunta- ja palvelurakennemuutuksen jälkeen**

Jenika Heinonen

Pro gradu –tutkielma

Aikuiskasvatustiede

Kasvatustieteiden tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Tapio Aittola

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Mikko Mäntysaari

Kevät 2012

Sivumäärä: 212

Tässä tutkimuksessa selvitetään Jyväskylän aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välisestä suhteesta Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeisessä organisaatiossa. Tutkimus toteutetaan fenomenografista tutkimusotetta käyttäen. Fenomenografisella tutkimusotteella tarkastellaan ihmisten tapoja kokea ja kuvailla ympäröivän maailman ilmiöitä. Tutkimuksen tuloksia tarkastellaan ja peilataan aiheesta aikaisemmin tuotettuun teoriaan ja tutkimustietoon.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä Kunta- ja palvelurakennemuutos sekä samaan aikaan käyttöön otettu tiimimalli vaikuttivat merkittävästi työn tekoon, työssä oppimisen vaateisiin sekä työssä koettuun hyvinvointiin. Työssä oppimisen kautta syntyvään asiantuntijuuteen koetaan

vaikuttavan viisi keskeistä elementtiä: teknisen oppimisen, vuorovaikutteisen oppimisen, kokemuksellisen oppimisen, refleктоivan oppimisen ja oppijan henkilökohtaisten ominaisuuksien. Työssä koettua hyvinvointia sosiaalityöntekijät kuvaavat käsitteillä työssä jaksaminen, työtyytyväisyys ja työkykyisyys. Työhyvinvointiin vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden mielestä viisi elementtiä: organisaatio ja työn järjestäminen, esimiestyö, työyhteisö, työnsisältö sekä työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. Sosiaalityöntekijöiden mielestä työssä oppimisella ja työhyvinvoinnilla on merkittävä yhteys toisiinsa. Työssä oppiminen luo itseluottamusta työhön ja lisää työssä jaksamisen tunnetta sekä lisää innostusta ja motivaatiota työhön. Hyvinvoiva työntekijä puolestaan jaksaa oppia ja innostua työn tuomista jatkuvista oppimisen vaateista. Sosiaalityöntekijän iällä ja kokemuksella nähdään olevan vaikutusta niin työssä oppimiseen kuin työhyvinvointiin. Kaikista tutkielman teemoista nousee huoli sosiaalityöntekijöiden työn arvostuksesta, työnjaosta, työhön kohdistuvasta kiireestä sekä työhön saatavasta tuesta.

Aikaisemmat tutkimukset tukevat tutkielmassa saatuja tuloksia. Aikuissosiaalityöntekijöiden kokemuksia organisaation muutoksesta, työssä oppimisesta, työhyvinvoinnista sekä työssä koetun oppimisen ja hyvinvoinnin välisestä suhteesta on kuitenkin tarve tutkia lisää.

**AVAINSANAT:** organisaatiomuutos, Kunta- ja palvelurakennemuutos, työssä oppiminen, työhyvinvointi, fenomenografinen tutkimusote.

# SISÄLTÖ

1.	JOHDANTO .....	1
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat .....	1
1.2	Tutkimusongelmat ja raportin rakenne.....	2
2.	TUTKIMUSOTTEEN VALINTA.....	5
2.1	Fenomenografinen tutkimusote .....	5
2.2	Tutkimusaineisto .....	7
2.3	Aineiston analysointi ja analysoinnin vaiheet .....	10
2.3.1	Aineiston analysointi fenomenografisella analyysillä .....	11
3.	SOSIAALIHUOLTO MUUTOKSISSA.....	19
3.1	Yhteiskunnan muutosten merkitys sosiaalihuollon palveluille .....	19
3.2	Sosiaalipalveluiden järjestäminen kunnissa .....	21
3.2.1	Aikuissosiaalihuollon palvelut.....	23
3.2.2	Aikuissosiaalityön palvelut Jyväskylässä .....	26
3.3	Työ yhteiskunnan muutoksissa .....	28
3.3.1	Työn muutokset aikuissosiaalityöntekijälle .....	30
3.4	Aikuissosiaalityö sosiaalityöntekijälle .....	33
3.4.1	Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksista.....	33
3.4.2	Sosiaalityö aikuissosiaalityössä .....	53
4.	TYÖSSÄ JA TOIMINNASSA OPPIMINEN .....	72

4.1	Näkökulmia työssä oppimiseen.....	72
4.2	Oppimiskokemuksia töitä tehden .....	77
4.3	Työssä oppiminen yksilö-, yhteisö- ja organisaatiotasolla aikuissosiaalityön yksikössä ..	80
4.3.1	Yksilön oppiminen.....	81
4.3.2	Tiimioppiminen.....	82
4.3.3	Organisaation oppiminen .....	83
4.4	Kokemuksellinen oppiminen.....	83
4.5	Informaali oppiminen .....	86
4.6	Aikuissosiaalityö työssä oppimisen kenttänä .....	88
4.6.1	Aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä oppimisesta.....	88
4.6.2	Työssä oppiminen aikuissosiaalityössä.....	96
5.	TYÖHYVINVOINTI.....	114
5.1	Työhyvinvointi sosiaalihuollossa .....	116
5.2	Työssä jaksaminen .....	119
5.3	Työtyytyväisyys .....	123
5.4	Työkykyisyys .....	126
5.5	Työhyvinvointi aikuissosiaalityössä.....	127
5.5.1	Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus työhyvinvoinnista.....	127
5.5.2	Työhyvinvoinnin edistäminen aikuissosiaalityössä .....	149
6.	TYÖHYVINVOINNIN JA TYÖSSÄ OPPIMISEN SUHDE .....	162
6.1	Työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen välinen suhde.....	162
6.2	Työssä oppiminen lisää koettua työhyvinvointia? .....	164
	Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta.....	166
	Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta.....	169

7. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ TUTKIELMAN ETTIISYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI .....	174
7.1 Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeinen aikuissosiaalityön yksikkö .....	175
7.2 Oppivasta yksilöstä oppivaan organisaatioon .....	177
7.3 Hyvinvointia aikuissosiaalityössä .....	180
7.4 ”No nää asiat kulkee tietysti käsi kädessä” .....	184
7.5 Tutkimuksen eettisyyden arviointi .....	187
7.6 Tutkimusprosessin kuvaus ja arviointi .....	189
7.7 Tutkimuksen luotettavuus .....	191
KIRJALLISUUS: .....	194
LIITTEET: .....	203

## **KUVIOT**

**KUVIO 1-1.** Tutkimusraportin rakentuminen tutkimusongelmittain ja pääluvuittain

**KUVIO 2-1.** Tutkimusaineiston käsittely kategorioiksi ja käsiteluokiksi

**KUVIO 3-1.** Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatio 1.1.2009

**KUVIO 4-1.** Työssä oppimisen perusmalli (Sydänmaalakka 2004, 76)

**KUVIO 5-1.** Wexleyn ja Yuklin yhdyntävän teorian malli tyytyväisyydestä (Wexley & Yukl 1984, 56—57)

**KUVIO 6-1.** Työhyvinvoinnin ja osaamisen kehä

**KUVIO 7-1.** Sosiaalityön asiantuntija

**KUVIO 7-2.** Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä

**KUVIO 7-3.** Työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhde ikätasoisesti tarkastellen

## TAULUT

**Taulu 3-1.** Käsitteitä muutoksesta

**Taulu 3-2.** Kunta- ja palvelurakennemuutos Jyväskylässä

**Taulu 3-3.** Tiimimalli

**Taulu 3-4.** Sosiaalityö työyhteisössä

**Taulu 3-5.** Puitteet työn toteuttamiselle

**Taulu 3-6.** Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijöiden roolit

**Taulu 4-1.** Oppimiselle annettu merkitys

**Taulu 4-2.** Kokemuksellinen oppiminen

**Taulu 4-3.** Työkokemuksen opettamaa

**Taulu 4-4.** Vuorovaikutustilanteiden opettamaa

**Taulu 4-5.** Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa

**Taulu 4-6.** Kehittymismahdollisuudet aikuissosiaalityössä

**Taulu 5-1.** Työhyvinvoinnin lähtökohdat

**Taulu 5-2.** Työhyvinvointia on se, että...

**Taulu 5-3.** Työhyvinvointi organisaatiossa

**Taulu 5-4.** Työhyvinvointia työyhteisössä

**Taulu 5-5.** Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti

**Taulu 5-6.** Työnantajan keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi

**Taulu 5-7.** Työyhteisössä työhyvinvointia edistää...

**Taulu 6-1.** Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta

**Taulu 6-2.** Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta



# 1. JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Väestönrakennekehitys, kasvukeskuksiin suuntautuva muuttoliike sekä globalisaation laajeneminen ja syveneminen muuttavat yhteiskuntamme kehityssuuntaa valtavalla vauhdilla. Yhteiskunnan muutosten mukana kuntasektori on monien vakaiden vuosikymmenten jälkeen kokemassa poikkeuksellisen suuria muutoksia kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä. (Kauppinen, 2005.) Kunta- ja palvelurakennemuutos koskettaa myös Jyväskylän kaupunkia, Jyväskylän maalaiskuntaa ja Korpiolahden kuntaa, näiden kuntien liittyessä Uudeksi Jyväskyläksi 1.1.2009 alkaen (Jyväskylän kaupunki, 2008e). Kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä myös sosiaalipalvelut joutuivat muutosten alle, kun kunnan palvelut pyritään järjestämään mahdollisimman hyvin asukkaita palveleviksi. (Saarinen 2007). Sosiaalityö on aina ollut oman aikansa vastaus vallitsevan yhteiskunnan haasteisiin. Se, millaiseksi sen toiminta-alue muodostuu, on aina vahvasti sidoksissa ympärillään olevaan yhteiskuntaan ja sen asettamiin reunaehtoihin. Yhteiskunnassa tapahtuvat rakenteelliset ja taloudelliset muutokset heijastuvat suoraan sosiaalityön asiakasmääriin ja työtehtävien sisältöön. Laajassa mittakaavassa voidaan siis ajatella, että lähes kaikki yhteiskunnassa tapahtuva näkyy jollakin tapaa sosiaalityön ja sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden arjessa. (Kemppainen 1998, 12, 88-89.)

Mikäli työntekijä kokee tapahtuvat muutokset epäoikeudenmukaisesti toteutetuiksi, lisäävät ne työntekijän kokemaa työn epävarmuutta ja kielteisiä asenteita. (Mauno & Kinnunen 2005, 176.) Jotta työssä tapahtuvat muutokset koetaan työyhteisössä miellyttäväksi, vaatii muutoksenhallinta aktiivista otetta sekä elinikäisen oppimisen merkityksen ymmärtämistä. Työntekijän osaamisen päivittäminen on keskeinen tekijä työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. (Rauramo 2004, 17.) Useiden tutkijoiden (esim. Tikkanen 2005, Schmidt 2007, Hager 2004 & Rowden 2002) mukaan työssä oppiminen on yhteydessä työssä koettuun hyvinvointiin. Tukeeko työssä oppiminen työssä jaksamista myös kuntaliitoksen jälkeisessä sosiaalitoimessa? Pyrin löytämään vastauksen tähän kysymykseen Pro gradu -tutkielmassani tutkimalla Jyväskylän aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja näkemyksiä työssä oppimisesta, työhyvinvoinnista sekä niiden välisestä yhtey-

destä muutoksen kontekstissa. Tarkastelen tutkimuksessani Jyväskylän kaupungin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia fenomenografisesta lähestymistavasta käsin. Fenomenografian avulla pyrin löytämään sosiaalityöntekijöiden mielikuvista ja näkemyksistä käsittekkörioita, joihin pohjautuen toivon sosiaalitoimen pystyvän mahdollisesti kehittämään yksikkönsä työssä oppimista ja työhyvinvointia.

## ***1.2 Tutkimusongelmat ja raportin rakenne***

Tämän Pro gradu -tutkielman tarkoituksena on selvittää miten Jyväskylän aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät kuvaavat työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välistä suhdetta kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeisessä sosiaalihuollon organisaatiossa. Työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin keskinäisen suhteen syntymistä tarkastellakseni pyrin selvittämään myös sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja näkemyksiä työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista. Koska tutkielmani sijoittuu Jyväskylän aikuissosiaalityön yksikköön, tavoitteenani on myös selvittää haastateltavien kuvauksia työn toimintaympäristöstä. Kunta- ja palvelurakennemuutos on seurausta globaalisti yhteiskuntaan vaikuttavista muutoksien tuulista, minkä vuoksi tarkastelen kuntia ja kunnallista työtä muutoksen kontekstissa. Muutosten merkitystä sosiaalityöntekijän työhön käsittelen työhyvinvoinnin käsitteen näkökulmasta.

Tämä tutkielma on luonteeltaan fenomenografinen tutkimus, jossa käsittelen sosiaalityöntekijöiltä kerättyä haastatteluaineistoa käsitteiden hierarkiasoinnin ja käsittekuvausten avulla. Kiinnitän fenomenografisesti analysoidun aineiston muutoksen kontekstiin. Muutoksen kontekstilla tarkoitan tässä kuntien palveluihin ja työelämään vaikuttavaa koko aikaista transitiota.

Tämän Pro gradu -tutkielman tutkimuskysymyksenä on selvittää, miten kuva työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välisestä suhteesta rakentuu aikuissosiaalityöntekijöiden mieleen.

Pyrin selvittämään tutkimuskysymyksessäni mieltävätkö aikuissosiaalityöntekijät työssä oppiminen välineeksi edistää työhyvinvointia vai voiko työssä oppiminen jotenkin heikentää työssä koettua jaksamista. Saadakseni vastauksen tutkimuskysymykseeni, olen asettanut tutkimuskysymykselleni kolme alikysymystä:

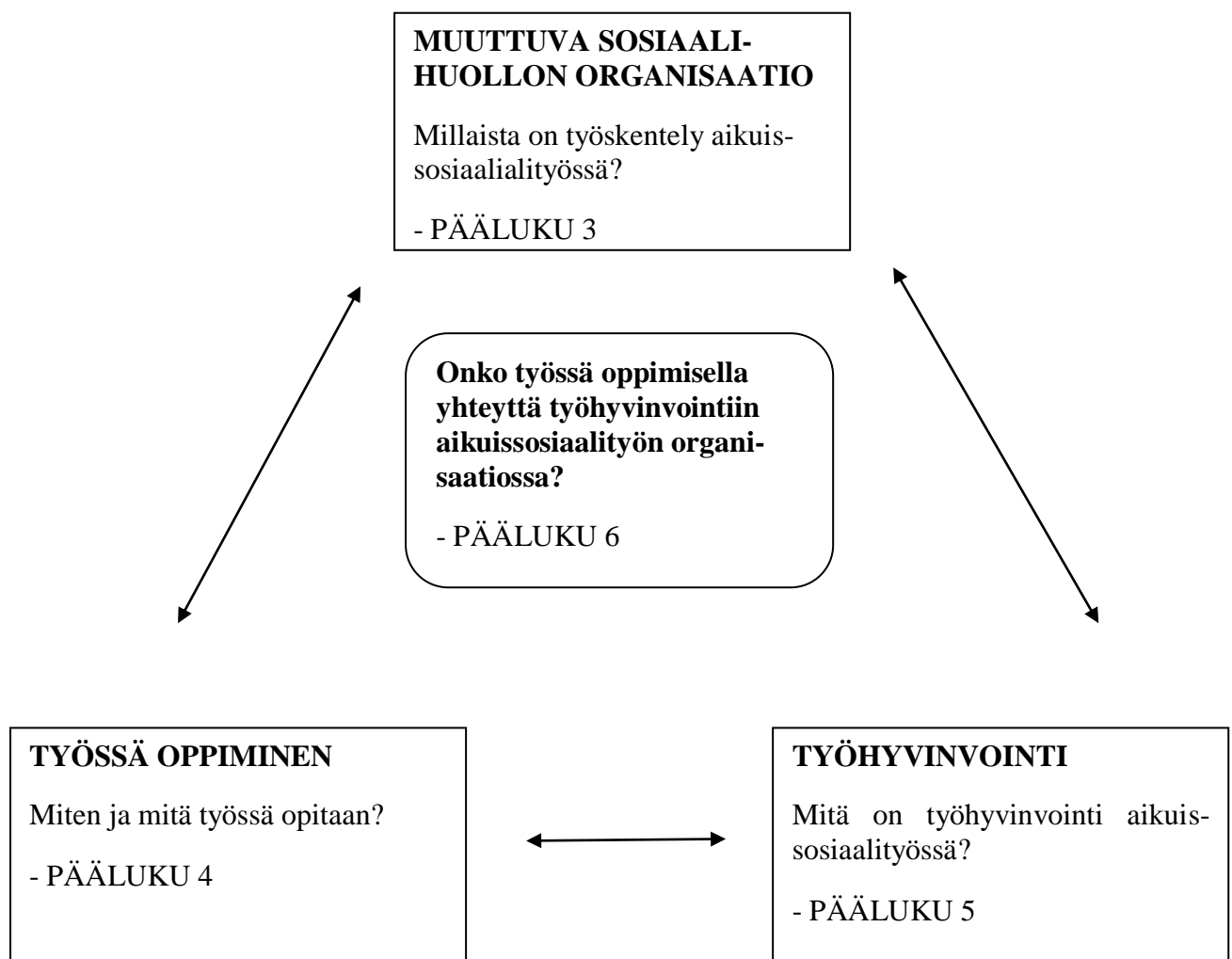
1. Millä tavoin sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään kunnan aikuissosiaalityössä kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen?
2. Miten sosiaalityöntekijät kuvaavat käsityksiään työssä oppimisesta?
3. Miten sosiaalityöntekijät käsittävät työhyvinvoinnin?

Ensimmäisen alikysymyksen tarkoituksena on selvittää millaista työ aikuissosiaalityön yksikössä sosiaalityöntekijöiden mielestä on sekä kuinka Jyväskylässä tapahtunut kunta – ja palvelurakennemuutos on vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden työhön ja työyhteisöön. Toisen alikysymyksen tehtävänä on selvittää mitä ja miten sosiaalityöntekijät oppivat työssään, kuinka paljon organisaatiossa annetaan mahdollisuuksia niin henkilökohtaiselle kuin ryhmässä tapahtuvalle oppimiselle ja kehitymiselle. Kolmannella alikysymyksellä haluan selvittää mitä sosiaalityöntekijät tarkoittavat puhuessaan työhyvinvoinnista ja millä tavoin työhyvinvointi sekä sen edistäminen on työntekijöiden mielestä huomioitu työyhteisössä.

Laajan tutkimuksen asettelun vuoksi olen päätenyt tarkastelemaan tutkielman pääluvut ja artikkelien tavoin. Tutkielmani ydin rakentuu neljästä pääluvusta (luvut 3-6), joista jokainen pääluke keskittyy yhden tutkimusongelman käsittelyyn. Jokaisessa luvussa toistuu sama fenomenografisen tutkimusotteen avulla muodostettujen kategoriakuvauksien esittäminen: tarkastelen aluksi luvussa käsiteltävää ongelmaan aikaisemman tutkimustiedon ja teoreettisten käsitteiden näkökulmasta ja sen jälkeen esitän haastatteluaineistosta muodostuneet hierarkkiset kategoriat, taulut muodostuneista käsitteistä sekä käsitte kuvaukset. Lisäksi jokaisen alakategorian lopussa on yhteenveto käsitellyn tutkimusongelman keskeisimmistä vastauksista. Luvussa 7 nivon tutkielman tulokset yhteen, esitän niin tutkimuksen alikysymyksiin kuin varsinaiseen tutkimuskysymykseen liittyvät johtopäätökset ja

esitän tutkielman pohjalta syntyneet kehittämissuositukset sekä arvioin tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

Tutkimuksen aineisto on rakentunut lähdekirjallisuuden lisäksi empiirisestä teemahaastatteluaineistosta. Jyväskylän aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille tehtyjä haastatteluja oli kaikkiaan kolme toista (13). Haastattelut tehtiin huhti- toukokuussa 2009 ja ne käsittelivät Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja kuvauksia työstään. Tutkimuksessa tarkasteltavien tutkimuskysymyksen, tutkimuskysymyksen alikysymysten sekä tutkimusraportin välistä suhdetta voidaan kuvata seuraavan kuvion avulla:



**KUVIO 1-1.** Tutkimusraportin rakentuminen tutkimusongelmittain ja pääluvuittain

## 2. TUTKIMUSOTTEEN VALINTA

### 2.1 *Fenomenografinen tutkimusote*

Koska selvitän tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden käsityksiä, koen fenomenografian olevan luontevin lähestymistapa tutkimusaiheen käsittelyyn. Fenomenografia on laadullisen tutkimuksen lähestymistapa, jolla tarkastellaan ihmisten tapoja kokea ympäröivän maailman ilmiöitä. (Marton, 1981). Fenomenografisen tutkimusotteen katsotaan saaneen alkunsa 1970-luvulla Göteborgin yliopistossa, jossa Ference Marton kollegoineen toteutti opiskelijoille tehdyn tutkimuksen, jossa kysyttiin 1) Mitä se tarkoittaa, että toiset oppivat toisia paremmin? 2) Miksi toiset ovat parempia oppimaan kuin toiset? (Marton 1994.) Termiä ”fenomenografia” on kuitenkin käytetty ensimmäisen kerran tieteellisessä tekstissä vuonna 1954, jolloin Ulrich Sonnemann määritteli fenomenografian olevan henkilökohtaisen välittömän kokemuksen kuvailua. Sonnemann päätyi määritelmäänsä tarkastellessaan Karl Jasperin fenomenologiaan pohjautuvaa psykopatologista tutkimusta. (Hasselgren & Beach 1996.) Tutkimusotetta on myös käytetty ennen Martonia mm. psykologian tutkimuksessa (Piaget) sekä antropologian ja hahmopsykologian tutkimuksissa (Järvinen & Järvinen 2004, 83). Fenomenografista tutkimusotetta ei ole perinteisesti käytetty sosiaalityön tutkimuksessa, mutta suuntaukseen on tulossa hiljalleen muutosta. Satu Vaininen (2011) toteutti sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsityksiä sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta tarkastelevan väitöskirja –tutkimuksensa fenomenografista tutkimusotetta käyttäen.

Marton (1981) on eritellyt fenomenografisen tutkimusotteen kahteen asteeseen. Ns. ensimmäisen asteen näkökulmassa kiinnostuksen kohteena on ympäristöstä kumpuava todellisuus, kun puolestaan toisen asteen näkökulmassa tarkastellaan ihmisten käsityksiä todellisuutensa ilmiöistä. (Marton, 1981.) Peruskysymyksenä fenomenografiassa esitetään: Mitkä ovat ne kriittiset tekijät tavoissa kokea maailmaa, että ihmiset pystyvät käsittelemään sitä enemmän tai vähemmän tehokkain keinoin? ("What are the critical aspects of ways of experiencing the world that make people able to handle it in more or less efficient ways?" (Marton 1996). Pro gradu -tutkimukseni tarkoituksena on luoda ja syventää kuvaa sosiaalityöntekijöiden käsityksistä aikuissosiaalityöntekijän työstä, työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista muuttuvassa organisaatiossa sekä siitä

millainen yhteys näillä ilmiöillä on toisiinsa. Fenomenografian päämääränä on pyrkiä kuvaamaan todellisuuden ymmärtämisessä, tässä tapauksessa aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksissä, ilmeneviä eroja, jolloin tutkimusote korostaa sisällön merkitystä sekä kokemuksellisia että sisällöllisiä seikkoja. Fenomenografiassa tuotetut kuvauskategoriat, esimerkiksi käsitykset työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista, ovat yhteydessä kuvattavaan ainutlaatuiseseen sisältöön. Fenomenografinen näkemys oppimisesta, ajattelusta ja tiedosta korostaa kuvauksien sisältöön sidottuja erityisiä piirteitä ja laadullisia eroja. (Gröhn 1993, 17).

Fenomenografisen tutkimuksen kohteena ovat siis ihmisten erilaiset käsitykset samasta ilmiöstä sekä ilmiöiden välinen vaihtelu. (Järvinen ja Järvinen 2004, 84). Käsityksen ajatellaan ilmentävän ihmisen ja ympäristön välistä suhdetta. Ihmisen orientoituessa ympäröivään maailmaan, rajatessaan ajattelun kohteen ja tekemällä siitä päätelmiä, muodostuu suhde objektin ja subjektin välille. Kokemus puolestaan ilmentää objektin ja subjektin välistä suhdetta, tavalla jolla se näytetään subjektille. Yksilön käsitys kehittyy kokemuksen ja vuorovaikutuksen myötä. Fenomenografisen käsityksen mukaan käsityksen muodostumiseen lisäksi liittyy kokemustapojen ja ajattelun muotojen taso. Siihen mitä ihminen näkee, riippuu siitä kuinka hän rajaa ajattelunsa kohteen. Näkemyksen muodostaminen edellyttää ymmärrystä siitä mistä kokemuksessa itse asiassa on kysymys sekä miten ihmisen tietoisuus rakentuu. (Syrjälä ja yms. 1994, 116.) Järvisen ja Järvisen (2004) mukaan erilaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmisten käsitykset asiasta kuin asiasta vaihtelevat suuresti ja jopa sanat saavat eri merkityksen kuulijasta riippuen. Fenomenografiassa vertaillaankin eri ihmisten käsityksiä, mutta myös suhteutetaan yhden ihmisen käsityksiä jostakin ilmiöstä hänen käsityksiinsä muista ilmiöistä. (Järvinen ja Järvinen 2004, 84.) Yksilön käsitys, tulkinta ja kokemus riippuvat aina kontekstista ja kulttuurista. Samassa kulttuurissakin on eroja yksilöiden välillä esimerkiksi iästä, sukupuolesta, sosiaalisesta statuksesta tai siviilisäädystä riippuen. (Jensen 1999.)

Käsittäminen siis tarkoittaa merkitysten antamista jollekin ilmiölle. Tutkija pyrkii kokoamaan merkityksistä abstrakteja merkitysluokkia (kategorioita), joiden avulla erilaisia merkityksiä yritetään selittää. Merkitysluokkien tuloksena syntyy kuvauskategorioita, jotka ovat tutkijan rakentamia kuvauksia merkitysluokista ja merkitysluokkien välisistä loogisista yhteyksistä. (Järvinen & Järvinen 2004, 85.) Fenomenografisen tutkimuksen tavoitteena ei ole niinkään saavuttaa ilmiön olemus, vaan selvittää ilmiötä määrittelevät termit, termien hierarkkiset ja loogiset suhteet

sekä niiden vaihtelut. Ihmisten tavat havaita, kokea ja käsittää ilmiön synnyttävät luokittelua. Luokittelun pohjalla olevat käsitykset voivat muuttua nopeasti ja ilmetä vain hetkellisesti. (Martton 1996.)

## **2.2 Tutkimusaineisto**

Tämän tutkimuksen haastateltavat koostuvat kolmestatoista (13) Jyväskylän aikuissosiaalityön työntekijästä. Haastateltavani ovat 25–60 -vuotiaita naisia, jotka ovat tehneet haastatteluhetkellä töitä kyseisessä organisaatiossa neljästä kuukaudesta 34 vuoteen. Haastateltavista yhdeksällä oli pätevyyteen vaadittava ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyi syventävät opinnot sosiaalityöstä tai vastaavasta aineesta. Neljällä vastaajista ei siis ollut lain vaatimaan sosiaalityöntekijän koulutusta. Toteutin kaikki haastattelut jokaisen haastateltavan omassa työhuoneessa huhti-toukokuussa 2009. Sain kirjallisen tutkimusluvan haastatteluiden tekemiselle Jyväskylän kaupungilta. Lisäksi tiedustelin sähköpostitse jokaiselta haastateltavalta heidän mahdollisuuttaan ja mielenkiintoa osallistua tutkimukseen. Myös haastattelun ajankohta sovittiin sähköpostilla henkilökohtaisesti haastateltavien kanssa.

Aineistonhankintamenetelmänä fenomenografisessa tutkimuksessa on käytetty perinteisesti haastattelua (Ahonen 1994, 135). Haastattelumenetelmän suosio fenomenografiassa on perustunut fenomenologisen tutkimussuuntauksen tavoin tutkimuksen kohdetta ja ihmisen tietoisuuden rakennetta koskeviin oletuksiin. Fenomenografia sisältää oletuksen siitä, että mitä enemmän tutkija kykenee nostamaan ihmisten tutkittavaa ilmiötä koskevia käsityksiä reflektion kohteeksi, sitä täydellisempi on myös tutkittavan ilmiön kuvaus. Haastattelumenetelmän on arvioitu soveltuvan parhaiten tähän tehtävään. Haastattelun lisäksi aineiston voi kerätä havainnoimalla, hyödyntämällä informattien tekemiä tuotoksia, kuten piirroksia ja kirjoituksia. Myös historiallisten dokumenttien käyttäminen on mahdollista. Jo aineistonkeruun suunnitteluvaiheessa on mietittävä millä tavoin tutkittavasta ilmiöstä luotuja käsityksiä on mahdollista tutkia. (Martton 1994.)

Haastattelun avulla pääsin pureutumaan tutkimaani aiheeseen syvällisemmin, kuin muilla tutkimusmenetelmillä olisin uskoakseni päässyt. Saadakseni mahdollisimman syvällisiä ja monipuolisia tuloksia, päädyin keräämään tutkimukseni aineiston teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelun idea on yksinkertainen: kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kysytään sitä häneltä. Näinhän me toimimme usein arkielämässäkkin. Teemahaastattelussa on kyse eräänlaisesta tutkijan aloitteesta alkavasta keskustelusta, jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat aihepiiriin kuuluvat asiat (Eskola & Vastamäki 2001, 24.) Haastattelun avulla tutkija pyrkii keräämään aineiston, jonka pohjalta hän voi luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä (Hirsjärvi & Hurme 1993, 40).

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, tema-alueet ovat ennakolta määriteltyjä. Menetelmältä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten etukäteinen tarkka muoto ja suunnittelu. Haastattelija pitää huolen siitä, että kaikki etukäteen päätetyt tema-alueet käydään läpi jokaisen haastateltavan kanssa lävitse, mutta kysymysten järjestys ja laajuus voi vaihdella eri haastatteluissa. Haastattelijalla ei siis ole valmiina mitään kysymyslistaa, ainoastaan tukilista esille tuotavista asioista. Teema-alueuettelo kannattaa tehdä itselleen sopivaksi työvälineeksi (Eskola & Vastamäki 2001, 26–27, 35.) Tutkijan merkitys fenomenografisessa tutkimuksessa on tärkeä, koska hän tulkitsee havaintoja ja tutkittavan henkilön ajatuksia oman käsitemaailmansa kautta. Tutkija luo aineistosta merkitysluokkia omien käsitystensä perusteella, jolloin tutkimuksen objektiivisuus joutuu koetukselle. Haastattelijan merkitys tutkimustuloksille on olennainen. Haastattelija voi valmistautua huolellisesti haastatteluun, mutta siitä huolimatta hän ei pysty ennakoimaan haastateltavan henkilön kerrontaa eikä voi ennakoida ja näin valmistella syventäviä lisäkysymyksiä. Tutkijan on keskityttävä haastateltavaan koko haastattelun ajan ja pidettävä mielessä tutkimuksen teoriatausta tehdäkseen välittömästi tutkimuksen kannalta merkitseviä lisäkysymyksiä. (Syrjälä ja ym. 1994, 125.)

Laadin teemahaastattelurungon (liite 1) tutkimussuunnitelman ja kirjallisuuskatsauksen kirjoitettuaani, jonka jälkeen tiesin mikä on olennaista tutkimusaiheelleni. Haastattelurunko jakautui taustatietojen lisäksi kahteen teemaan: työhyvinvointi ja työssä oppiminen/kehittyminen. Työhyvinvoinnin teemalla oli tarkoitus selvittää kuinka kunta- ja palvelurakennemuutos on näkynyt haastateltavan



mielestä hänen työssään ja työyhteisössä, miten työntekijä käsittää kuuluvan työhyvinvointiin sekä kuinka työhyvinvointia pidetään organisaatiossa yllä. Työssä oppimisen/kehittymisen teemalla pyrin selvittämään haastateltavan käsityksiä omasta ja työyhteisön oppimisesta.

Haastattelun etu on joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmaisujen sanamuotoja, käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Tällaista mahdollisuutta ei esimerkiksi ole postikyselyssä. Joustavaa haastattelussa on myös se, että haastattelija voi esittää kysymyksensä missä järjestyksessä haluaa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Jokainen haastattelu oli erilainen siinä mielessä, että teemojen ja kysymysten järjestys vaihteli sen mukaan miten aiheesta toiseen aina sujuvasti siirryttiin. Joissakin haastatteluissa tein paljonkin tarkentavia kysymyksiä ja toisissa haastatteluissa olin vain lähinnä se, joka johdatteli teemaan, kun siihen päästiin, kertoi haastateltava vapaasti näkemyksistään. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelujen nauhoittaminen. Ainoastaan sillä tavoin saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ilman katkoja. Pyritäessä saamaan aikaan mahdollisimman luonteva ja vapautunut keskustelu, ei kynä ja paperin käyttö luonnollisestikaan tue sitä. Teema-aluekin olisi hyvä osata ulkoa, näin haastattelija välttyisi paperien turhalta selailulta (Hirsjärvi & Hurme 1993, 82.) Itse osasin teema-alueet siinä määrin ulkoa, ettei paperiin tarvinnut paljoa turvautua ja se teki minusta varmemman haastattelijan sekä teki haastattelutilanteista luontevampia. Haastattelujen kesto vaihteli 40 minuutin ja 90 minuutin välillä. Nauhoitin kaikki haastattelut mp-3-soittimella, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman todennukaisia. Yhden haastattelun kohdalla haastattelun siirtäminen nauhoittimesta tietokoneelle ei onnistunut enkä pystynyt käyttämään tätä haastatteluaineistoa kokonaisuudessaan. Tästä haastattelusta olen tehnyt jälkikäteen muistiin perustuvat muistiinpanot.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 122) mukaan tutkimuksen ja etiikan yhteys on kahtalainen. Toisaalta tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin. Toisaalta taas eettiset kannat vaikuttavat tutkijan tieteellisessä työssä tekemiin ratkaisuihin. Haastatteluissa painotin heti aluksi, että tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia eikä haastateltavien henkilöllisyys missään vaiheessa tule esille. Koska tässä tutkielmassa käsitellään haastateltavien työntekijä koskevia hyvin arkaluontoisia ja henkilökohtaisia kuvauksia, olen päättänyt turvata vastaajien anonymiteetin jättämällä tunnistetiedot tekstilainauksista kokonaan pois.

Haastatteluiden tekemisen jälkeen työvaiheena on niiden puhtaaksi kirjoittaminen eli litterointi. Tämän vaiheen voi tehdä monilla tavoilla, riippuen siitä, minkälaista analyysia aineistoon aikoo soveltaa. (Eskola & Suoranta 1996, 40–41, 163.) Purin haastattelut nauhalta sanatarkasti, jolloin tekstiä 12 haastattelusta syntyi yhden rivivälillä ja 11 fontilla 128 sivua.

### **2.3 Aineiston analysointi ja analysoinnin vaiheet**

Fenomenografisen tutkimuksessa aineiston analyysi on aineistolähtöistä eikä sitä voida tehdä valmiiseen luokitteluun tai teoriaan perustuen. Analyysi on vuorovaikutteista, eli vaiheet toteutetaan usein limittäin ja toistaen. Tulkinta kohdistuu ajatukselliseen kokonaisuuteen, eikä yksittäisiin kommentteihin. Analyysin tulkintayksikkönä ei ole yksilö, sillä yksilö saattaa tuottaa useita käsityksiä samasta ilmiöstä eli yksittäinen vastaaja voi ymmärtää saman ilmiön moni eri tavoin. Käsitys tai mielikuva saattaa myös muuttua haastattelun edetessä, mikä ei kuitenkaan ole ongelma analyysin ja tulosten kannalta, koska tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita laadullisesti erilaisista tavoista hahmottaa erilaisia asioita ja niiden yhteyksiä. Analyysissa rakennetaan systemaattista kuvausta ilmiöstä tulkitsemalla ihmisten sitä koskevia käsityksiä. (Uljens 1992.) Tulokset kuvataan laadullisesti erilaisina käsitystapoina (käsityskategoriat). Käsituskategoriat edustavat erilaisia yleisiä ajattelutapoja, eivät yksilön ajattelutapoja. Fenomenografiassa aineistoa voidaan luokitella kolmen periaatteen mukaan. Ensimmäisessä eli hierarkkisessa luokittelussa kuvattavat käsitystyytit ovat toisiinsa nähden eri kehitystasolla ja käsitysten väliset suhteet ovat tunnistettavissa. Toisessa eli horisontaalisessa luokittelussa muodostetut käsitystyytit ovat yhtä tärkeitä tai samanarvoisia, mutta ovat kuitenkin sisällöllisesti toisensa poissulkevia. Vertikaalisessa luokittelussa puolestaan käsitystyytit asetetaan keskinäiseen järjestykseen jonkin aineistoista nousseen kriteerin mukaisesti. Kriteeri voi olla esimerkiksi yleisyys- tai ajallisuusjärjestys. (Marton 1994.)

Fenomenografinen aineiston analyysi ei ole sidottu yleisesti hyväksytyihin tarkkoihin metodeihin, vaan tutkimuksen tarkoitus ja tekijä ohjaavat analyysiä tarkoituksenmukaisella tavalla (Åstedt-Kurki 1992). Fenomenografinen aineiston analysointi on luonteeltaan myös vuorovaikutteista, kos-

ka tietyssä aineiston analysointivaiheessa tehty ratkaisu ei vaikuta ainoastaan seuraaviin vaiheisiin vaan myös takautuvasti tätä ratkaisua edeltäneisiin vaiheisiin. Tästä seuraa, että tutkija joutuu aineistonsa analysoinnissa sekä toistamaan eri vaiheita useamman kerran että myös suorittamaan eri vaiheita osittain samanaikaisesti. Henkilö voi ilmaista saman asian kielellisesti monin eri tavoin ja useassa eri yhteydessä, mutta hän voi myös ilmaista eri asioita samassa ilmaisukokonaisuudessa, esimerkiksi lauseessa. Sama ajatusyhteys voi sisältää useampia merkityksiä. Käsitusten tutkimisessa on siis kysymys siitä, miten tarkasteltava ilmiö ja sen osat liitetään kokonaisuuteen. Tästä seuraa se, että tulkinta on kohdennettava ajatukselliseen kokonaisuuteen eikä esimerkiksi etukäteen konemaisesti määritelyihin tulkintayksiköihin. Koska sama henkilö voi ymmärtää tarkasteltavan ilmiön monella eri tavalla, yksilö ei muodosta fenomenografisessa analyysissä tulkintayksikköä. (Marton 1994.)

Fenomenografinen aineiston analyysi etenee pääpiirteittäin seuraavien vaiheiden mukaan (Uljens 1989):

1. Jokin ilmiö rajataan tarkastelun kohteeksi.
2. Ilmiön tarkastelukulma rajataan yhteen tai useampaan.
3. Tehdään haastattelut ihmisten käsityksistä kyseiseen ilmiöön liittyen.
4. Nauhoitetut haastattelut kirjoitetaan tiedostoiksi.
5. Kirjoitetut tekstit analysoidaan.
6. Analyysin tulos muutetaan käsitysluokiksi eli kategorioiksi tai käsitystyypeiksi.

### **2.3.1 Aineiston analysointi fenomenografisella analyysillä**

Fenomenografisessa analyysissä olennaisinta on erilaisten käsitysten tunnistaminen ja kuvailu, ei niiden selittäminen (Ahonen 1996, 134). Analyysivaihetta tehdessäni järjestin haastatteluaineiston eri yksilöiden käsitystä yhdestä ilmiöstä tarkasteleviin ylä- ja alakategorioihin ja niiden sisäisiin käsitysluokkiin. Kategorioiden ja käsitystyyppien muodostuminen on sinällään jo tutkimustulos (Uljens 1989, Marton 1994). Jokainen aineistosta muodostunut kategoria on yhtä tärkeä eikä kate-

gorioita ole luokiteltu millään tavalla, lukuun ottamatta käsitysluokkia, jotka on kuvattu käsitysten yleisyyden mukaisessa järjestyksessä.

1. *"Sisäänajovaihe" aineistoon.* Litteroituani kaikki haastattelut tiedostoiksi luin aineiston läpi useaan kertaan ilman merkintöjä. Tarkistin, että olin kysynyt kaikilta haastateltavilta haastattelurungossa olleet keskeisimmät kysymykset. Kävin läpi myös muistiinpanoni ennen ja jälkeen haastattelun käydyistä keskusteluista. Tekstiä lukiessani pohdin haastattelun yleisvaikutelmaa sekä millaisia ja kuinka monia erilaisia luokkia aineistosta "nousee" esiin.
  
2. *Ensimmäinen analysointi- ja luokitteluvaihe.* Aloitin aineiston luokittelun jakamalla aineiston haastattelurunkoa ja työn kappalejakoja mukailen kolmeen luokkaan.:

1. Aikuissosiaalityö ja muutokset
2. Työhyvinvointi
3. Työssä oppiminen

Poimittuani aineistosta luokkia käsittelevät tekstit, jatkoin tutkimieni teemojen luokittelua jakamalla kaikki kolme kategoriaa aineistosta nousseisiin kolmeen alaluokkaan.:

1. Aikuissosiaalityö ja muutokset
  - a. Sosiaalityöntekijälle
  - b. Asiakkaille/ yhteiskunnalle
  - c. Työyhteisönä
  
2. Työhyvinvointi

- a. Mitä työhyvinvointi on?
- b. Sosiaalityöntekijän käsitys ja kokemus työhyvinvoinnista
- c. Työhyvinvoinnin edistäminen?

### 3. Työssä oppiminen

- a. Mitä työssä oppiminen on?
- b. Sosiaalityöntekijän käsitys ja kokemus työssä oppimisesta
- c. Miten työssä edistetään?

Kävin jokaisen haastattelun yksitellen läpi ja liitin haastattelutekstistä kyseisiin alaluokkaan sitä koskevan tekstilainauksen niin että kaikkien vastaajien samaa teemaa käsittelevät lainaukset olivat lopulta samassa alaluokan tiedostossa allekkain. Tässä vaiheessa luokitusta tekstiä oli yhden rivinvälillä ja 11 fontilla 78 sivua.

Alaluokkia luodessani halusin tehdä selkeän eron sosiaalityöntekijöiden persoonaan perustuvien ja omakohtaisten kokemusten sekä ulkopuolelta tulleiden sosiaalityöntekijän käsitysten välillä. Luokissa 2 ja 3 erottelin sosiaalityöntekijöiden ”viralliselta” kuulostavat käsitykset työhyvinvoinnista ja työssä oppimisesta alaluokkaan b ja sosiaalityöntekijöiden persoonaan ja omiin elämäkokemuksiin perustuvat käsitykset alaluokkaan c. Vastaajien omien ajatusten erottamista työroolista oli vaikea erottaa. Myös Åstedt-Kurki (1992) on todennut saman.

Aineisto oli nyt luokiteltu yhdeksään eri alaluokkaan. Koko aineiston luokittelu alaluokkiin helpotti aineiston käsittelyä ja oli välttämätöntä fenomenografialle ominaisten ylä- ja alaluokkiorioiden sekä käsitysluokkien luomisen pohjaksi. Esimerkkinä aineiston luokittelusta erään haastateltavan käsitys ”Aikuissosiaalityö ja muutokset” luokan ”Sosiaalityöntekijälle” alaluokasta.:

*... mä ainakin omille asiakkaille pyrin semmosta mahdollisimman tasavertaisuutta korostaa siitä kun tavataan tässä, niin lähdetään samalta viitalta eikä niinkään että minä olen se, joka kertoo miten pitäisi toimia ja mitä pitäisi tehdä vaan että yhdessä lähdetään miettimään miten siinä edetään.*

3. *Toinen analysointi- ja luokitteluvaihe.* Seuraavaksi tiivistin kaikkien yhdeksän alaluokan sisältämät suorina lainauksina olevat pitkät lauseet lyhyemmiksi ja muutin ne yleiskielelle samantyyppisten käsitysten tunnistamiseksi jatkossa. Mikäli samasta tekstilainauksesta tuli esiin useampi eri käsite, kirjasin ne omiksi lyhyiksi lauseiksi eli erillisesti käsiteltäviksi käsitteiksi. Kohdassa 2 esitetty esimerkkikäsite muuttui muotoon:

*Sosiaalityöntekijä on tasavertainen asiakkaan kanssa.*

Aineisto oli nyt tiivistetty jokaisessa alaluokassa yksittäisiksi käsityksiksi. Lauseita oli yhden rivinvälillä ja 11 fontilla yhteensä 38 sivua.

4. *Kolmas analysointi- ja luokitteluvaihe.* Seuraavaksi aloin järjestää yksittäisiksi lauseiksi tiivistettyjä käsityksiä samanlaisuuden perusteella kategorioihin. Yritin tehdä kategorisointia koodaamalla samanlaiset käsitteet samalla värillä, mutta ison aineiston vuoksi huomasin tämän nopeasti huonosti toimivaksi. Koska halusin pystyä muodostamaan koko aineistosta kategoriat liikuttamalla samanlaiset käsitykset samaan kategoriaan, leikkasin saksilla kaikki tiivistetyt lauseet tulosteista ja aloin muodostaa kategorioita paperilappuja siirtämällä. Loin paperilappuja siirtämällä 34 neliöisen asuntoni tyhjän lattiatilan täyteen ensimmäistä luokittelua ja työn kappalejako mukailevia yläkategorioita. Luokittelemalla koko aineiston samalla kertaa varmistin, että jokainen käsitys kuului johonkin yläkategoriaan.

Esitän tästä eteenpäin kategorioiden ja käsitysluokkien muodostumista kappaleen 3 ”Sosiaalihuolto muutoksissa” tuloksia esimerkkinä käyttäen.

Kappaleeseen 3 muodostui kaksi yläkategoriaa:

1. Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksesta
2. Sosiaalityö aikuissosiaalityössä

5. *Neljäs analysointi- ja luokitteluvaihe.* Seuraavaksi järjestin yksittäisiksi lauseiksi tiivistettyjä käsityksiä alakategorioiksi aihekohtaisesti sen mukaan, mihin haastatteluissa käsitellyissä aikuissosiaalityön ilmiöön käsitys liittyi. Kappaleen kolme kahden yläkäsitteen alle muodostui yhteensä seitsemän alakategoriaa. Esimerkiksi yläkategoriaan 2 ”Sosiaalityö aikuissosiaalityössä” kuuluvat käsitykset luokittelin kolmeen eri alakategoriaan.:

1. Sosiaalityö työyhteisössä
2. Puitteet työn toteuttamiselle
3. Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit

Aikaisemmin esitetty esimerkkikäsite ”*Sosiaalityöntekijä on tasavertainen asiakkaan kanssa.*” sijoittui nyt alakategoriaan ”Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit”.

6. *Viides analysointi- ja luokitteluvaihe* Seuraavaksi muodostin jokaisen seitsemän alakategorian sisällä samaa tarkoittavista käsityksistä käsitysluokkia, joihin sijoittuvien käsitysten sisällön tulkitsin samanlaiseksi. Nimesin käsitysluokat joko itse tai jonkin luokkaan kuuluvan haastateltavalta kuulun ilmaisun mukaan. Kuuteen alakategoriaan muodostui yhteensä 21 käsitysluokkaa. Joihinkin käsitysluokkiin tuli vain yksi tai kaksi käsitystä, toisiin yli kym-

menen. Ahosen (1996) mukaan käsitysten luokittelussa ei ratkaiseva ole niiden määrä vaan laadullinen erilaisuus. Yksikin käsitys saattaa merkitykseltään ja sisällöltään olla oleellisen tärkeä. Esimerkin " *Sosiaalityöntekijä on tasavertainen asiakkaan kanssa.*" kanssa samaa kuvaavia käsityksiä oli:

*Sosiaalityöntekijän on asiakastilanteissa asiakkaan rinnalla kulkija arjen asioissa tai ongelmissa.*

*Sosiaalityöntekijä ei saa asettaa itseään korkeammalle kuin asiakkaat.*

*Sosiaalityöntekijä on rinnalla kulkija, mutta myös eteenpäin potkija, tuki ja avustaja tulevaisuuden suunnitelmissa.*

*Asiakas korostuu työntekijän sijaan, jotta asiakkaan voimavarat saataisiin mahdollisimman hyvin esille.*

*Asiakkaille pyritään korostamaan tapaamisissa tasavertaisuutta.*

*Asiakkaan kanssa lähdetään samalta viivalta eikä niin, että sosiaalityöntekijä kertoisi miten pitäisi toimia.*

*Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään miten asiat etenee.*

*Sosiaalityöntekijä on tuki ja vierellä kulkija.*

*Sosiaalityöntekijä kulkee mahdollisimman pitkälle asiakkaan rinnalla, vaikka kaikkien kanssa se ei onnistu.*

*Asiakkaat painivat monien erilaisten ongelmien kanssa ja kaipaavat tasavertais-ta tukea asioissaan.*

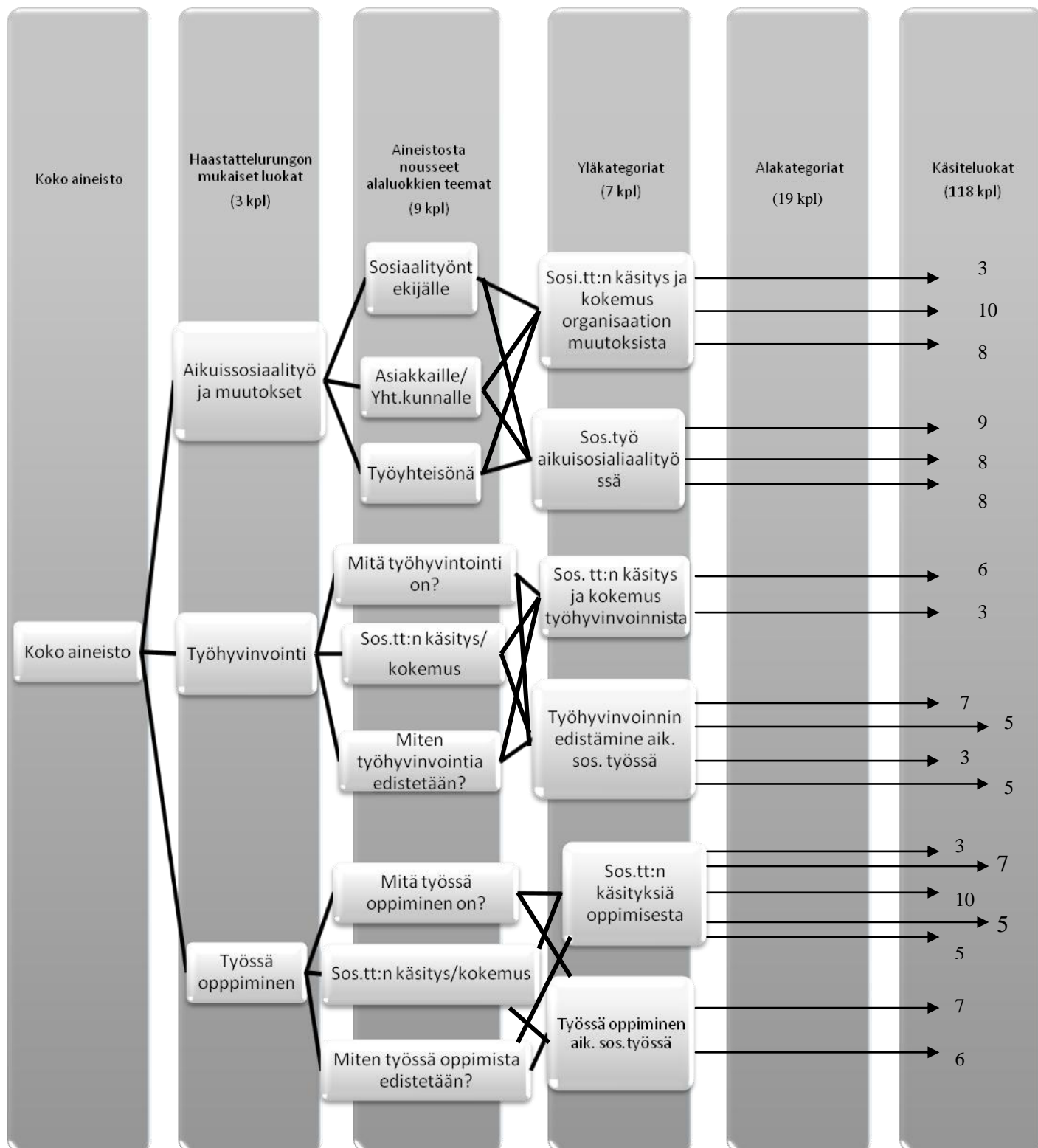
*Sosiaalityöntekijä on tasavertainen tuki asiakkaan arjessa.*

*Sosiaalityöntekijä tukee asiakasta tämän rinnalla.*

Näin käsitysluokkaan tuli yhteensä 13 käsitystä ja nimeksi: "Sosiaalityöntekijä on vierellä kulkija". Tämä käsiteluoikka sijoittui siis alakategoriaan " Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit". Kuten myöhemmin esitettävistä tuloksista käy ilmi, sisältyi alakategoriaan kyseisen käsiteluoikan lisäksi yhdeksän muuta käsiteluoikkaa.



Aineisto oli nyt tiivistetty eritasoisiksi kategorioiksi, joissa haastateltavien erilaiset käsitteet tulivat ilmi (kuvio 2-1). Kuviossa käsitelty alikysymysten kategorioiden syntyminen.



**KUVIO 2-1.** Tutkimusaineiston käsittely kategorioiksi ja käsiteluokiksi.

### **3. SOSIAALIHUOLTO MUUTOKSISSA**

#### ***3.1 Yhteiskunnan muutosten merkitys sosiaalihuollon palveluille***

”Mikään ei ole niin varmaa kuin muutos” kuuluu sanonta. Tämä sopii hyvin kuvaamaan yhteiskunnan jatkuvaa muutosta, mikä vaikuttaa luonnollisesti myös työelämään ja sosiaalihuollon toimintaan. Muutokset ovat kuitenkin aina kuuluneet niin yhteiskuntaan kuin työelämäänkin. Dewey kirjoitti jo 1800-luvun loppupuolella tapahtuneista merkittävistä lukuisista muutoksista. Dewey (1957) ottaa teoksessaan Koulu ja yhteiskunta esimerkikseen erityisesti teollistumisen, maailmanmarkkinoiden ja suurten teollisuuskeskusten synnyn sekä liikenneyhteyksien ja jakelun nopean kehittymisen. Kehitysvaiheiden myötä muuttuivat myös ihmisten elämäntavat, työn muodot ja vallitseva kasvatusajattelu (Dewey 1957, 14-15).

Deweyn ajattelussa on paljon samaa kuin Beckillä, joka (1995) tuo esiin kuinka refleksiiviseen modernisaatioon liittyy yksilöiden vapauttaminen teollisesta modernista yhteiskunnasta globaaliin riskiyhteiskuntaan, jossa yksilöiden on kohdattava yhtenään samanaikaisesti niin henkilökohtaisia kuin globaalejakin riskejä. Läntisissä hyvinvointivaltioissa tämä vapautuminen on tapahtunut koulutuksen laajentumisen, työmarkkinoiden liikkumisen ja työelämän pitkälle kehitetyn oikeudellisen säätelyn puitteissa. Yksilöiden odotetaan muodostavan omaa elämäänsä koskevia päätöksiä itsenäisesti, vaikka yhteiskunnan muutokseen liittyvän monimutkaisuuden vuoksi tulevaisuuden seuraamuksia on vaikea harkita etukäteen. (Beck 1995, 19-20.) Myös Giddens (1991) päätyy samankaltaisiin tuloksiin tarkastellessaan kutsumaansa high modernity-aikaa, jossa siirrytään modernisaation ajasta uuteen perustavanlaatuisten sosiaalisten muutosten vaiheeseen. Uuteen vaiheeseen siirtymistä on määrittänyt keskeisesti globalisaatio ja siihen kuuluvat yhteiskunnalliset riskit. Tälle ajalle on myös tyypillistä, etteivät traditiot määritä elämää niin kuin ennen. Tässä refleksiivisen modernin ajassa yksilöt joutuvat tekemään jatkuvasti elämäänsä koskevia subjektiivisia päätöksiä ja valintoja. (Giddens 1991, 4-5.) Maailman globalisoitumisen myötä tavat hahmottaa ympäröivää maailmaa

muuttuvat. Paikallisuudesta on siirrytty maailmanlaajuisuuteen, jatkuvuudesta tilapäisyyteen ja pitkän aikavälin suunnitelmallisuudesta on-line -tilanteidenhallintaan (Rantanen 2000, 31.)

Yhteiskunnassa tapahtuvien muutoksien vaikutus näkyy myös kuntien toimintaympäristön nopeassa muutoksessa ja haasteiden lisääntymisessä (Lamminmäki 2007, 13). Toimintaympäristön muutoksen nähdään edellyttävän kuntarakenteen muutosta niin että kuntakoko kasvaa. Tärkeimmät kuntakoon suurenemista edellyttävät tekijät ovat kuntien kustannusvastuun lisääntyminen palveluista, muuttoliikkeen kiihtyminen nykyisiin kasvukeskuksiin, tarve kuntien elinkeinopolitiikan vahvistamiseen, tarve alueiden kansainvälisen kilpailukyvyyn vahvistamiseen sekä kuntien valtionosuuksien väheneminen. Hieman lievemmin samaan suuntaan vaikuttavat myös seudullisen palvelutuotannon lisääntyminen, elinkeinorakenteen muutos palvelu- ja tietoyhteiskunnaksi, väestön ikääntyminen ja palveluvaatimusten kasvu sekä kilpailu työvoimasta. (Suomen Kuntaliitto 2008.) Vastaukseksi kuntien toimintaympäristön muutoksiin sisäministeriö tuotti kunta- ja palvelurakennemuutoksen (Paras-hanke), jonka tavoitteena on tuottaa laadukkaampia, tehokkaampia ja kustannusvaikuttavampia palveluita. Nämä tavoitteet pyritään saavuttamaan uudistamalla palvelurakenteita palveluiden väestöpohjaa vahvistamalla. (Leinonen 2008, 19.) Kunta- ja palvelurakennemuutosta määrittävä puitelaki edellyttää, että perusterveyden- ja sosiaalihuollon palvelut järjestetään vähintään 20 000 asukkaan väestöpohjalla, mikä tarkoittaa monen kunnan kohdalla yhtymistä useamman kunnan yhdistävään kuntaliitokseen. (Suomen Kuntaliitto 2007, 3.) Jyväskylän kaupunki oli yksi Suomen 67 kunnasta, joka on teki päätöksen kuntaliitoksesta. 1.1.2009 alkaen Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän maalaiskunta ja Korpilahden kunta ovat muodostaneet yhdessä 130 000 asukkaalla Suomen seitsemänneksi suurimman kunnan, Uuden Jyväskylän. (Kuntaliitto 2008; Jyväskylän kaupunki 2008).

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen päämääränä on tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut mahdollisimman taloudellisesti, tasokkaasti ja tehokkaasti. Tämä tarkoittaa palveluiden organisoimista lähipalveluiksi, seudullisiksi palveluiksi ja laajaa väestöpohjaa edellyttäviksi palveluiksi. Lähipalveluilla tarkoitetaan palveluita, joita ainakin osa kuntalaisista käyttää lähes päivittäin. Lähipalvelut pitäisi järjestää kunnassa niin että ne ovat tarpeeksi lähellä kuntalaisia ja niiden piiriin pääsy on vaivatonta. Lähipalveluihin kuuluvat esimerkiksi lähisosaalityö, lasten päivähoito ja perustason terveydenhuollon vastaanotto. Seudulliset palvelut sijaitsevat etäämmällä, mutta ovat kuitenkin oman kuljetuksen

tai julkisen liikennevälineen saavutettavissa. Näihin palveluihin sisältyy esimerkiksi sosiaalihuollon erityispalvelut ja hammaslääkäri. Järjestämisvastuu lähi- ja seudullisista palveluista voi olla peruskunnalla tai vähintään 20 000 asukkaan yhteistoiminta-alueen organisaatiolla. Laajan väestöpohjan palveluihin kuuluu sosiaalipäivystys ja erikoissairaanhoidon vuodeosastohoito. Nämä palvelut täydentävät lähi- ja seudullisia palveluita ja ne järjestetään yleensä laajan väestöpohjan kuntayhtymän kesken. (Kuntaliitto 2007, 7-8.)

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen ohella on toteutettu myös Kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelmaa (KASTE), jonka suunnitelmana on muodostaa kunta- ja palvelurakennemuutuksessa toiminnallinen kokonaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon välille. Kehittämissuunnitelmassa kiinnitetään huomiota varsinkin sosiaalitoimen jakautumisen välttämiseen, koska siitä koituisi rasitusta niin palveluiden saajille kuin sitä tuottavalle sosiaalitoimelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 41.) Kehittämissuunnitelmassa pyritään takaamaan sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut tasapuolisesti kaikille kansalaisille. Tähän asetettuun tavoitteeseen nähdään päästävän kehittämällä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamista, työhyvinvointia sekä takaamalla henkilöstön riittävyys. (Leinonen 2008, 20.)

### ***3.2 Sosiaalipalveluiden järjestäminen kunnissa***

Suomen perustuslain mukaan julkisella vallalla on vastuu riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä toimeentulon turvaamisesta kansalaisille. Jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Sosiaalihuoltoon kuuluvista tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolaissa (710/1982), jota täydentävät asiakasryhmittäiset ja etuuskohtaiset lait. Aikuissosiaalitoimen palvelut kuuluvat sosiaalihuoltolaissa mainittuihin lakisääteisiin sosiaalipalveluihin. (Kananoja ym. 2007, 36-38, 46-47.)

Päävastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä ja rahoittamisesta kuuluu kunnille. Lainsäädäntö velvoittaa ne järjestämään palveluja kuntalaisilleen, mutta ei sääntele yksityiskohtaisesti toiminnan laajuutta, sisältöä tai järjestämistapaa. Kunnan voivat järjestää palvelut itse tai yhteistyössä muiden

kuntien kanssa. Palvelut voidaan järjestää myös olemalla jäsenenä kuntayhtymässä tai hankkimalla palvelut valtiolta, muilta kunnilta, kuntayhtymältä tai muualta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. (Kuntaliitto 2007, 5-6.) Kuntien järjestämismääräyksen sosiaalihuollossa on varsin laaja sisältäen yksilökohtaisen asiakastyön sekä yhteisöjen toimivuuteen kohdentuvan rakenteellisen työn ja sosiaalisen ongelmien ehkäisemisen. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000) painottaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. (Kananoja ym. 2007, 47.)

Sosiaalihuolto toimii osaavan ja koulutetun henkilöstön varassa. Sosiaalipalvelujen käytännön toteuttaminen on kuntien harkinnassa, mutta sosiaalihuoltoa järjestäessään kuntien on huolehdittava henkilöstön riittävydestä ja osaamisesta, jotta sosiaalihuollon lainsäädäntö toteutuu palvelujen saatavuudella ja turvatulla vaikuttavuudella. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 19.) Sosiaalihuollon henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistamiseksi sosiaalihuoltolaki on muutettu lisäämällä siihen täydennyskoulutusta koskeva pykälä (53§). Säännöksen mukaan ”kunnan tulee huolehtia siitä, että sosiaalihuollon henkilöstö peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen osallistuu riittävästi sille järjestettyyn täydennyskoulutukseen”. Koulutus sopimuksessa korostetaan työntekijöiden koulutuksen tärkeyttä kunnan toiminta- ja palvelustrategioiden muuttuessa. Sosiaalipalveluiden keskittyessä ihmistyöhön, ovat palvelupainotteinen osaaminen, pätevyys, ammattitaito ja sen kehittäminen kunnallishallinnon tärkeä voimavara. Henkilöstön koulutuksella pyritään turvaamaan henkilöstövoimavarojen riittävyys ja ajanmukaisuus. Henkilöstön koulutus suunnitellaan ja sen tuloksellisuutta arvioidaan lainsäädäntöä sekä kunnan kehittämistarpeita ja mahdollisuuksia tarkastellen. (Kallio & Sarvimäki 2006, 13, 16-17.)

Kunnan sosiaalityö perustuu kunnan sosiaalipoliittiseen kontekstiin. Kunnan sosiaalitoimen johtamista ohjaavat sosiaalihuollon yhteiskunnallinen perustehtävä sekä kunnalliset sosiaalipoliittisille asetetut tavoitteet ja reunaehdot. (Kananoja, Niiranen ja Jokiranta 2008, 219.) Kananojan, Niirasen ja Jokirannan (2008) mukaan sosiaalijohto tekee työtä kunnan poliittisen ja toiminnallisen johdon, kuntalaisten odotusten ja oman työyhteisönsä rajapinnalla. Kun puhutaan sosiaalitoimen johtamisesta ja tuloksellisuudesta, korostuvat usein ensimmäisinä kunnan talousarvio ja se merkitys johtamisen reunaehtoina. Mikäli asiaa tarkastellaan enemmän, johtamisen arvolähtökohtiin kytkeytyviä

eettisiä jännitteitä synnyttävät usein kansalliset ja kansainväliset uudistukset, eri asiakasryhmien muuttuvat palveluntarpeet ja toimintaympäristöstä sekä oman organisaation sisältä tulevat ristikkäiset odotukset. (Kananoja, Niiranen ja Jokiranta 2008, 216.)

### **3.2.1 Aikuissosiaalihuollon palvelut**

Sosiaalihuoltolain 18 § kirjatun määritelmän mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 18 §.) Suomalaiselle sosiaalityölle on tyypillistä jakautua kuntien sosiaalihuollon organisaatiossa tehtävään työhön sekä sosiaalihuollon ulkopuolisissa, vain tiettyihin ongelmiin keskittyvissä, toimipisteissä tehtävään työhön. Sosiaalitoimistot ovat merkittävien sosiaalityöntekijöiden työllistäjä ja suurin osa sosiaalityöntekijöistä työskenteleekin kuntien sosiaalihuollossa. Hieman vajaa 51 % sosiaalityöntekijöistä on töissä sosiaalitoimistossa. (Raunio 2004, 39; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 20.)

Sosiaalityötä on totuttu organisoimaan kuntien sosiaalitoimistossa kahdella eri tavalla: yhdennetysti tai eriytetysti. Yhdennetystä sosiaalityöstä on kyse silloin kun sosiaalityöntekijä hoitaa samanaikaisesti usean eri sosiaalityön osa-alueen tehtäviä. Eriytetystä sosiaalityöstä puhutaan puolestaan silloin, kun sosiaalityöntekijä keskittyy pääasiassa yhden sosiaalityön osa-alueen tehtävien hoitamiseen. Eriytetyssä mallissa sosiaalityö on perinteisesti jaettu kahteen eri osa-alueeseen: lapsiperheiden kanssa tehtävään sosiaalityöhön sekä muun väestön kanssa tehtävään sosiaalityöhön, josta usein puhutaan aikuissosiaalityön nimellä. Aikuissosiaalityön asiakkaita voivat olla niin päihde- ja mielenterveysongelmaiset, taloudellisessa ahdingossa olevat, kuntouttavan työtoiminnan ja aktivointitoimenpiteiden piiriin kuuluvat kuin erilaisten elämänongelmien kanssa kamppailevat ihmiset. Aikuissosiaalityössä asiakaskunta muodostuu siis pääsääntöisesti yli 18-vuotiaista lapsettomista aikuisista, joille tarjotaan palveluita esimerkiksi päihdetyön, toimeentulotukityön, työllistymiseen ja aktivointiin tähtäävien toimenpiteiden sekä asumispalveluiden muodossa. (Kumpulainen 2004, 15–16.)

Asiakkuus aikuissosiaalityön yksikköön syntyy useimmiten toimeentulotuen tarpeesta. Toimeentulotuki on se aikuissosiaalityön tehtäväalue, joka saa eniten näkyvyyttä tiedotusvälineissä ja julkisessa keskustelussa. (Kotro 2008, 6.) Konstikas sosiaalityö –kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden mielestä toimeentulotukeen kuluva työajan koettiin vievän resursseja sosiaalityön muulta kehittämiseltä ja alentavan sosiaalityön imagoa. (Karvinen-Niirikoski ym. 2005, 94.) Toisaalta Forsman (2010) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat työnsä niin merkitykselliseksi, että kuulopuheet joidenkin ihmisryhmien hyysäämisestä tai negatiiviset mielipiteet eivät vaikuta työn mielekkyyden kokemiseen. (Forsma 2010, 109). Raunio (2004) tuo esiin, että aikuissosiaalityössä tehtävä toimeentulotukityö mielletään usein olevan vähemmän haastavaa rahan jakamista, mikä estää niin sanotun oikean sosiaalityön tekemisen. Toimeentulotukityö on saanut rinnallensa ammatillisesti haastavia uusia tehtäviä, kuten yhteiskunnallisen eheyden ylläpitämistä ja syrjäytymisen estämistä. Pelkän rahan jakamisen sijaan aikuissosiaalityön tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippuvuus ja aktivoita tuen saajia työmarkkinoille. Jotta uusiin haasteisiin voidaan vastata, edellyttää se ammatillista osaamista muodostaa kokonaisvaltainen näkemys asiakkaan tilanteesta. (Raunio 2004, 45.) Sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen mukaan aikuissosiaalityöntekijän tehtävänä on määrittää paitsi toimeentulotuen ja sosiaalityön, myös sosiaalityön ja -ohjauksen välisiä rajanvetoja. Aikuissosiaalityöntekijän tehtävään kuuluu arvioida moniammatillisen tiimin kanssa toimenpiteiden ja palveluiden vaikuttavuutta asiakkaan tilanteeseen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arvioinnin pohjalta sosiaalityöntekijän vastuulla on asiakkuuden päättäminen tai asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman tarkentaminen ja mahdollisten uusien toimenpiteiden tai etuuksien myöntäminen. Asiakkuussuhdetta voidaan jatkaa sosiaalityöntekijän lisäksi joko sosiaaliohjaajan tai etuuskäsittelijän kanssa. (Sarvimäki ja Siltaniemi, 2007, 40-41.) Asiakastilanteissa asiakas tulisi kohdata tasavertaisena oman elämän asiantuntijana, jonka kanssa kohtaamisessa neuvotellaan yhteinen tulkinta ja tilanteen mahdollisesti vaatimat muutokset. (Nummela 2011, 134.) Työn organisointi vaikuttaa sosiaalityön tekemiseen. Sosiaalityöntekijöillä pitäisi olla valtaa määrittää, millaisissa olosuhteissa ja millä edellytyksillä vaikuttavaa ja professionaalista työtä tehdään. Ulkoapäin määrätty ja rajatut työtehtävät kuormittavat työntekijöitä. (Kemppainen ym. 2010, 15).



Aikuissosiaalityön muodostumiseen vaikuttaa se millaisia ratkaisuja kunnassa on tehty sosiaalityön palveluiden järjestämiseksi. Näin ollen aikuissosiaalityön kohderyhmät ja palvelumuodot voivat vaihdella eri kuntien välillä. Eroa kuntien välillä on myös siinä, mitä nimikettä aikuissosiaalityöstä käytetään. Aikuissosiaalityön käsite ei ole yksiselitteisesti vakiintunut yleiseen käyttöön, kun puhutaan muiden kuin lapsiperheiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Joissain kunnissa aikuissosiaalityöstä on puhuttu perusturvan nimikkeellä ja joissain kunnissa käytössä on ollut kuntouttavan tai aktivoivan sosiaalityön nimikkeet. (Tuusa 2005, 34.) Aikuissosiaalityön tehtävälueiksi mielletään usein kaksi toisiaan täydentävää näkökulmaa. Aikuissosiaalityö nähdään alueelliseksi ja yhteiskunnan rakenteisiin kohdistuvaksi työksi, jolloin sen tavoitteet liittyvät aikuissosiaalityön palveluiden ja työn kehittämiseen, tiedontuotantoon, palvelujärjestelmän ohjaukseen, verkostoitumiseen sekä kansalaisvaikuttamiseen. Toisaalta aikuissosiaalityö ymmärretään yksilöön kohdistuvana kuntouttavana ja sosiaalipsykologisena työnä, jonka tavoitteena on asiakkaan voimavaraistuminen, omaehtoinen selviytyminen, elämänhallinta ja osallisuuden vahvistuminen. Näkökulmasta riippumatta aikuissosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tavoitteena on muutoksia aikaansaava ongelmien ratkaiseminen ja ennalta ehkäisy asiakkaiden köyhyyden ja huono-osaisuuden kysymyksissä. Haasteen monimuotoiselle työlle tuo se, että kohteena on aina yksittäinen ja yksilöllinen inhimillinen asiakas. (Raunio 2004, 57, 59, 60.) Yhteiskunnan muutoksista johtuvat monimutkaistuvat ongelmat takaavat sosiaalityöntekijöillä riittävän aina asiakkaita. Lisäksi monimutkaistuvat ja lisääntyvät ongelmat pakottavat kehittämään sosiaalialalle uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden tarpeisiin pyritään paremmin vastaamaan. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 108.)

Sosiaalitoimistojen olennaisia kysymyksiä ovat jatkuva kiire, asiakkaiden suuri määrä, henkilöstön riittämätön määrä, jatkuva monimutkainen päätöksenteko, ja liian vähäiset tauot päivän aikana. Sosiaalitoimistoissa työntekijöillä on kaikkein vähiten mahdollisuuksia rajata itse omaa työtään, koska periaatteessa heidän on toimittava kaikkien kanssa, jotka ottavat yhteyttä sosiaalitoimistoon. Tämän vuoksi uupumisesta on syntynyt sosiaalitoimistojen ongelma. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 39, 104.)

### 3.2.2 Aikuissosiaalityön palvelut Jyväskylässä

Esittelen tässä luvussa aikuissosiaalityön palveluiden järjestämistä Jyväskylän kaupungissa ennen ja jälkeen 1.1.2009 tapahtunutta kunta- ja palvelurakennemuutosta. Kappaleen teksti pohjautuu Jyväskylän kaupungilta saamiini sosiaali- ja perhepalveluiden koordinaatio työryhmän kokousmuistioihin, kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palveluyksikön johtoryhmän kokousmuistioihin sekä kuntouttavan sosiaalityön yksikön työntekijöille tehtyyn tuloskorttiin 2009.

Vuonna 2008 kunta- ja palvelurakennemuutos valmisteltiin Jyväskylän kaupungissa ja Jyväskylän maalaiskunnassa. Aikuissosiaalityön palveluita kutsuttiin tuolloin kuntouttavaksi sosiaalityöksi. Jyväskylässä kuntouttavan sosiaalityön palvelut sisälsivät toimeentulotuen käsittelyn ja ne olivat eriytetty muista sosiaalityön palveluista. Maalaiskunnassa ja Korpilahdella sosiaalityötä tehtiin yhdennetysti eli yksi sosiaalityöntekijä selvitti niin aikuisten kuin lasten palveluntarpeet. Maalaiskunnassa aikuissosiaalityössä työskenteli 1,5-4 sosiaalityöntekijää, Korpilahdella 0,5-1,5 ja Jyväskylässä 11. Jyväskylän kuntouttavan sosiaalityön palvelut jakautuivat kahdelle sosiaaliasemalle, Hannikaisen kadulle ja Huhtasuolle. Korpilahti toi kokouksissa esiin toivettaan jatkaa eriytettyä sosiaalityötä, kun taas Maalaiskunta oli esittänyt toiveen eriytetystä sosiaalityöstä vuoden 2009 alusta alkaen. (Jyväskylän kaupunki 2008a.) Toukokuussa 2008 valmistelutyöryhmä päätti, että kuntouttavan sosiaalityön käsitteen käyttämisen sijaan jatkossa käytetään käsitettä aikuissosiaalityö. Saman päätöksen myötä vammaispalvelut siirrettiin vanhuspalveluiden yhteyteen. (Jyväskylän kaupunki 2008b.) Elokuussa 2008 koordinaatio työryhmän kokouksessa päätettiin, että Kunta- ja palvelurakennemuutokseen liitetään mukaan tiimityön mallissa työskentely. Tiimejä laskettiin tulevan yhteensä yhdeksän koko Jyväskylän alueelle. Elokuun kokouksessa pohdittiin myös asiakkaille tiedottamisesta ja suunniteltiin palveluoppaan tekemistä. (Jyväskylän kaupunki 2008c.) Haastatteluaineistostani tulee myöhemmin ilmi, että asiakkaille tiedottaminen ei sosiaalityöntekijöiden mielestä sujunut toivotunlaisesti kuten ei myöskään toiminut nopeasti ja yllättävästi osaksi työtä tullut tiimityön malli. Syyskuun palaverissa valmistelutyöryhmä pohti aluejaon ja tiimimallin soveltuvuutta. Valmistelutyöryhmän mielestä oli perusteltua sovittaa alueet tiimimallin mukaisiksi. (Jyväskylän kaupunki 2008d.)

Marraskuussa 2009 päivätty tuloskortti (Jyväskylän kaupunki 2009) tuo esiin, ettei Kunta- ja palvelurakennemuutoksen mukaisia muutoksia ollut kivutonta ottaa käyttöön isossa organisaatiossa. Jyväskylän toimintamallin rakentaminen oli vienyt odotettua enemmän aikaa. Myös tiimityö ja aluejako kaipasivat vielä kehitystä asiakasmäärät huomioiden. Aikuissosiaalityötä tarjottiin Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen eriytetysti Jyväskylässä Hannikaisen kadulla ja Huhtasuon sosiaaliasemalle sekä Maalaiskunnassa Vaajakosken ja Palokan sosiaalitoimistoissa. Korpilahden sosiaalitoimistossa sosiaalityön palveluita tarjottiin edelleen yhdenmetyt mallin mukaisesti. (Jyväskylä 2009.) Jyväskylässä aikuissosiaalityön palveluiden tarjoaminen siirtyi tammikuussa 2010 saman katon alle, kun Hannikaisenkadun ja Huhtasuon aikuissosiaalityön palvelut keskitettiin Hannikaisenkadulle uusiin tiloihin. (Jyväskylän kaupunki 2010). Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen Jyväskylän sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatio näytti tältä.: (Kuvio 3-1)



**KUVA 3-1.** Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystalokeskuksen organisaatio 1.1.2009

Pitkänen (2011) tutki Pro gradu – tutkielmassaan aikuissosiaalityössä työskentelevien kokemuksia tapahtuneesta organisaatiomuutoksesta. Pitkäsen työssä on tarkasteltu niin 1.1.2009 tapahtunutta

Kunta- ja palvelurakennemuutosta kuin tammikuussa 2010 tapahtunutta Jyväskylän sosiaaliasemien muuttoa yhteen tilaan. Pitkänen toteutti kvalitatiivisen kyselyn kaikille Jyväskylän sosiaaliaseman työntekijöille. Pitkäsen tulosten mukaan Hannikaisenkadulla työskentelevät sosiaalialan työntekijät kokivat muutoksen onnistuneen kokonaisuutena kohtalaisesti. Erityisen hyvin muutoksessa tärkeistä asioista onnistui tiedottaminen. Esimiestyöskentelyssä käytännön johtaminen koettiin riittäväksi, mutta johtajuudessa on kehitettävää. Suuren työyhteisön vuorovaikutteisudessa oli myös ongelmia ja työntekijät kokivat yhteistyön sujuvan vain omissa tiimeissään. Työmotivaatioon vaikuttavista tekijöistä suurimpia huolenaiheita olivat työtilojen vähyys, henkilösuhteet ja tunnustus hyvin tehdystä työstä. Yleisellä tasolla tutkimuksessa ei noussut esiin työntekijöiden voimakasta vastustusta sosiaaliaseman yhdistymistä kohtaan. (Pitkänen 2011.)

### ***3.3 Työ yhteiskunnan muutoksissa***

Baumanin (1996) mukaan jatkuva yhteiskunnassa vallitseva epävarmuus ja kyky joustaa muutoksissa leimaa myös työelämää. Yksilö ei voi rakentaa mitään pidemmällä tähtäimellä luottaen oman elinympäristönsä tai maailman pysyvyyteen. Muutokset tapahtuvat nopeasti ja lyhyellä varoitusaikalla. (Bauman 1996, 184.) Työelämän muutoksen ja kehityksen ei pitäisi nähdä olevan pelkästään joko hyvään tai huonoon suuntaan kulkevaa vaan muutosprosessi tulisi nähdä sen kaikessa moninaisuudessaan (Lehto 2007, 94). Muutosta tarkastellessa on olennaista huomioida tavoitellaanko pinta- vai syvätason muutosta. Muutos on verrattavissa jäävuoreen, jolloin suurin osa muutoksista tapahtuu huomaamattomasta pinnan alla. Kuten jäävuoren kokoa ei pysty määrittelemään pinnalla näkyvän osan perusteella, ei muutoksen huomattavuudella voida mitata sen vaikutuksia. Näkyvät muutokset ovat tavallisesti nopeasti toteutettavia konkreettisia asioita. Pintatason menestyksekkäät muutokset luovat uskoa syvempien muutosten onnistumiseen. Syvän tason muutoksissa puolestaan on kyse organisaation arvoista ja työskentelykulttuurista, siksi niiden toteuttaminen on vaikeata ja aikaa vievää. Syväntason muutoksien onnistuessa muutokset ovat yleensä laajoja ja pysyviä. (Nevalainen 2007, 136.)

Mäkitalon ja Pason (2008) mielestä työelämässä tapahtunutta muutosta tarkastellessa unohdetaan usein olennaisin – työ. He painottavat työn perustuvan aina johonkin tuotanto- tai palvelukonsep-

tiin, joka sisältää periaatteen tehdyn työn tarpeesta sekä tavasta tehdä työtä mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti. Työelämässä tapahtunutta muutosta tulisikin käsitellä työpaikkojen tuotanto- ja palvelukonseptien muutosta tarkastellen, sillä yrityksissä ja työpaikoissa tapahtuvien toimintakonseptien muutos on ydin työelämän muutokselle. Tarpeita toimintakonseptien muutokselle luovat ajankohtaiset kehitystrendit, joihin lukeutuvat kansainvälinen taloudellinen tilanne, teknologian nopea kehitys sekä asiakkaiden tarpeiden muutos. Näiden lisäksi julkisella sektorilla paine tuottaa julkisia palveluita nykyisillä tai pienemmillä kustannuksilla vaikuttaa palvelukonseptin muutostarpeeseen. (Mäkitalo & Paso 2008, 10–13.)

Kriittisesti työelämän muutoksia käsittelevä Sennet (2002) on tiivistänyt kolme ihmistä työelämässä muutokseen suostuttavaa voimaa instituutioiden jatkuvaksi uudelleen keksimiseksi, tuotannon jatkuvaksi erikoistumiseksi, sekä vallan keskittymiseksi ilman keskittämistä. Instituutioiden uudelleen keksimisellä hän viittaa organisaatioiden jatkuviin uudistumispyrkimyksiin, jolloin mikä tahansa muutos näyttää olevan parempi vaihtoehto kuin toiminnan jatkuminen ennallaan. Toimintojen uudistamiseen tähtäävillä toimenpiteillä pyritään organisaation tuottavuuden parantamiseen ja tehokkuuden lisäämiseen joustavuutta lisäämällä ja rutiineja purkamalla. Tämä merkitsee kuitenkin usein toimintojen supistamista ja sitä kautta työpaikkojen vähentämistä. Vaikka syvälle käyvät organisaatiomuutokset voivat aiheuttaa ennemminkin epäjärjestyä ja sitä kautta tehottomuutta, niitä on kuitenkin tehtävä muuttuvan kulutuskysynnän vuoksi. (Sennet 2002, 46–48, 104.)

Toisen muutosvoiman, tuotannon joustavan erikoistumisen avulla markkinoille pyritään tuomaan entistä suurempi määrä tuotteita ja palveluita entistä nopeammin. Tavoitteena on vastata nopeasti kysynnässä tapahtuviin muutoksiin, joka on mahdollista ennen kaikkea kehittyvän teknologian vuoksi. (Sennet 2002, 49.) Kolmas Sennetin mukainen muutokseen pakottava tekijä on ilman keskittämistä keskittyvä valta. Joustavassa järjestyksessä valta on organisaatiossa edelleen olemassa, mutta se näyttää uudella tavalla. Ylimmän vallan keskuksia ovat usein hahmottomia, mutta kuitenkin vahvoja. Rutiinien vastustamisesta syntynyt harhavaikutelma uudesta vapaudesta saattaa olla pettävä, sillä joustavuuden aikana valta on saanut uuden muodon. Uudessa kapitalisessa elämänmuodossa selviytyminen edellyttää kykyä päästää irti menneestä sekä kykyä hyväksyä ajan pirsta-

leisuus. Uusi talousjärjestys on lyhytjänteistä, jossa kartetaan rutiineja ja toimintoja järjestetään jatkuvasti uudelleen. Toiminnalta voi kuitenkin puuttua selkeä suunta. (Sennet 2002, 50-57.)

Työskentelyolosuhteissa tapahtuneet muutokset heijastavat vaikutuksiaan työntekijöiden työssä selviytymiseen ja jaksamiseen. Työsuhteista on tullut epävakaita, epätyypillisiä ja lisäksi etätyön määrä ja prosessimuotoisuus ovat lisääntyneet. Ajankäytön hallinta, jatkuva muutoksiin sopeutuminen, yhteistyökyvykyys ja toisaalta yksilön vastuun lisääntyminen asettavat yksittäisille työntekijöille haasteita ja vaatimuksia, joista selviytyminen ei ole kaikille helppoa. (Nätti 1998, 44-54.) Muutostilanne työympäristössä luo joka kerta haasteita sekä yksilön että organisaation toiminnan ohjaukselle. Organisaatioiden rakenteelliset muutokset synnyttävät tarpeen uusien taitojen ja asenteiden omaksumiseen. (Sundholm 2000, 11.) Mikäli työntekijä kokee tapahtuvat muutokset epäoikeudenmukaisesti toteutetuiksi, lisäävät ne työntekijän kokemaa työn epävarmuutta ja kielteisiä asenteita. (Mauno & Kinnunen 2005, 176.) Jotta työssä tapahtuvat muutokset koetaan työyhteisössä miellyttäväksi, vaatii muutoksenhallinta aktiivista otetta sekä elinikäisen oppimisen merkityksen ymmärtämistä. Työntekijän osaamisen päivittäminen on keskeinen tekijä työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämisessä. (Rauramo 2004, 17.) Huuhtasen (2002) mukaan, että muutostyöhön liittyy vahvoja tunteenomaisia vaiheita, jotka voivat sisältää torjuntaa ja vastareaktioita. Muutostilanteessa työntekijä kokee usein luopumisen tuskaa. Tämä voi koskea vanhoja, totuttuja toiminta-tapoja ja käytäntöjä tai työyhteisön henkilö- ja yhteistyösuhteita. (Huuhtanen 2002, 296.)

### **3.3.1 Työn muutokset aikuissosiaalityöntekijälle**

Yhteiskunnassa ja työssä tapahtuvat muutokset heijastuvat myös aikuissosiaalityöhön. Ulla Mutkan (1999) mukaan muutospainet kohdistuvat sekä asiantuntija-ammattien toimintakäytäntöihin että niihin ajattelutapoihin ja opillisiin perusteisiin, joille nämä toimintakäytännöt on vuosikymmenten kuluessa rakennettu. Myös sosiaalityön asiantuntijuus saa osansa tapahtuvasta murroksesta. Ihmisten muuttuva arkipäivä, elämäntapojen erilaistuminen, keskusjohtoisen hyvinvointivaltion rapautuminen ja sitä korvaava uusi monimuotoisuus, pyrkimys markkinaperustaisiin ratkaisuihin samoin kuin valinnanvapauden laajentamiseen ja kustannusten vähentämiseen muotoilevat sosiaalityötä uudelleen. (Mutka 1999, 144.) Nykyinen kehitys voi Satkan (2007) mukaan koskettaa sosiaalityötä

hyvin dramaattisesti, koska sillä on toistaiseksi vain vähäinen rooli ja identiteetti toimintaympäristönään olevien hyvinvointi-instituutioiden ulkopuolella. Muutoksessa näyttäisi olevan modernin sosiaalityön asiantuntijuus kokonaisuudessaan: sen tietoperusta, kohdealueet, työmenetelmät, työtä ohjaavat sisäiset periaatteet, arvolähtökohdat ja sen suhde tulevaisuuteen. Nämä muutospaineet asettavat suuria ja hankalasti hahmotettavia haasteita myös sosiaalityön koulutukselle ja sen uudistamiselle. (Satka 1997, 30.)

Mutka (1999) tuo esiin omaan tutkimukseensa haastateltujen sosiaalityöntekijöiden tekemiä havaintoja. Mutkan haastateltavien havaintojen mukaan asiakkaiden tietoisuus omista oikeuksistaan samoin kuin uudenlaisen asiakaskunnan mukaantulo sosiaalietuuksien ja palveluiden piiriin näyttää lisänneen erilaisia oikeuksien toteutumiseen liittyviä valitus- ja varmistusprosesseja. Kokeneiden sosiaalityöntekijöiden mielestä normiohjauksen väljetessä, jaettavan vähetessä ja toimintaresurssien niuketessa niiden ihmisten ja ihmisryhmien oikeudet, joilla on omakohtaisia toimintaresursseja tai vahva kansalaistoiminnan kenttä tukenaan, ovat varmemmin turvattuina kuin vailla tällaista tukea olevien ihmisryhmien. Haastatteluista nousi kolme sosiaalityötä keskeisesti muovaavaa kehityskulkua: väljenevä oikeudellinen säätely, vahvistuvat yksilölliset oikeudet ja niukkeneva julkinen talous. Yhtenäisten ja yksityiskohtaisten normi- ja säätelyjärjestelmien purkaminen tarjoaa ihmisille suuren määrän uusia mahdollisuuksia elämänsä järjestämiseen ja sitä koskevien ratkaisujen tekoon. Toisaalta se edellyttää asiakkaita olemaan tarkasti perillä omista oikeuksistaan. Kasvavan vapauden mahdollistavat kehityskulut ja niiden myötä syntyneet uudet sosiaaliset ongelmat aiheuttavat ristiriitaa sekä osaamisen ja ammattitaidon koettelua sosiaalityöntekijöille. Pirstoutuvassa maailmassa sosiaalityöntekijälle asettaa haasteen ymmärtää, mitä on se hyvä elämä, jonka rakentumista sosiaalityöntekijän kunkin asiakkaan kohdalla tulisi tukea ja edistää. (Mutka 1999, 144-146.)

Kananojan (1997) mukaan sosiaalityöntekijät voidaan uudistusten ja niukkojen resurssien paineissa tyypitellä sopeutujiin, kapinallisiin ja uudistajiin. Sopeutajat kärsivät liukuhihnmaisesta työstä, mutta pystyy kuitenkin saamaan tyydytystä työstään. Kapinalliset sosiaalityöntekijät eivät hyväksy hyvinvointipolitiikan huono-osaisia syrjivää kurssia ja painivat sen vuoksi ammatillisen etiikkansa kanssa ristiriidassa. Uudistajat puolestaan onnistuvat kääntämään vaikeudet mahdollisuuksiksi. (Kananoja 1997, 4.) Myös Raunio (2000) on esitellyt samankaltaiseen sosiaalityöntekijöiden tyypit-

telyn. Raunion tyypeissä sosiaalityöntekijä uudistajat pyrkivät aktiivisesti kehittämään toimintatapoja, sopeutajat yrittävät selvitä totutuilla menettelytavoilla ja kapinalliset tyytyvät esittämään kritiikkiä vallitsevasta kehityssuunnasta. Sopeutuja ei pyri työkäytäntöjen uudistamiseen vaan vastaa koventuneisiin työpaineisiin rutinoituneilla asiakkaiden ongelmien käsittelyillä. Sopeutuja voi periaatteessa pitää uudistusta toivottavana, mutta näkee sopeutumisen työnteon realiteettien valossa ainoana käypänä vaihtoehtona. Riittämättömät mahdollisuudet paneutua asiakastyöhön ovat silti pohja tyytymättömyydelle. Kapinallinen haluaisi kehittää työtä enemmän eettisen normiston mukaiseksi, mutta joutuu kuitenkin tekemään työtä annetuista lähtökohdista. Uudistajat ovat onnistuneet kääntämään vaikeudet mahdollisuuksiksi, he kehittävät uusia ratkaisuja ja innostuvat haasteista. He miettivät, miten haasteisiin voidaan vastata voimavaroja uudistamalla. Uudistaja asetetaan usein ihanteeksi, mutta vaatimukset voivat johtaa työntekijän uupumiseen. Tällöin on kyseessä vaatimusten uuvuttama sosiaalityöntekijä, joka kokee muutokset lähinnä lisävaatimuksena ennestään kuormittavassa työtilanteessa. (Raunio 2000, 53–54.)

Henkilöstöjohtamisen tärkeys ja henkilöstön mahdollisuus päästä osallistumaan uudistusten suunnitteluun ja toteuttamiseen nousee esille kokoaikaisten uudistusvaatimusten myötä. Kuntien sosiaalipoliittiselle toiminnalle asettamat tavoitteet voidaan saavuttaa vain osaavalla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä, tavoitteisiin ja tehtävien sisältöön nähden tarkoituksenmukaisella päätöksentekojärjestelmällä toimivilla palveluprosesseilla, yhteistyöverkostolla sekä osaavalla johtamisella. (Kananen, Niiranen ja Jokiranta 2008, 219.) Sosiaalialan johtajilla on osaamisen taidoissaan parantamisen varaa, sillä Työterveyslaitoksen tekemän Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla – tutkimuksen (2005) valossa tyytyväisyys johtamiseen on heikentynyt. Tyytyväisyys lähiesimiehen johtamistapaan on kuitenkin tyypillisesti yleisempää kuin koko organisaation johtamiseen eli esimiehen vaikeudet johtaa työskentelyä ymmärretään paremmin kuin ylimmän johdon. Tyytyväisyys toiminnan johtamiseen on henkilöstön hyvinvoinnin kannalta merkittävää, ja keskeinen tyytyväisyyttä tuottava tekijä on johtamisen koettu oikeudenmukaisuus. Johtamisen oikeudenmukaisuus organisaatiossa liittyy tehtävien jakoon, menettelytapoihin ja ihmisten kohtelua koskeviin sääntöihin ja normeihin. Erityisen tärkeäksi on havaittu se, kokeeko yksilö tulevansa kuulluksi, kohdellaanko kaikkia samojen periaatteiden mukaan, onko toiminta avointa sekä millaisen tiedon pohjalta päätökset tehdään ja voidaanko tehtyjä päätöksiä korjata. Jos työntekijöiden organisaation oikeudenmukaisuutta koskevat näkemykset otetaan huomioon, sillä on myönteisiä vaikutuksia mm. työ-



tyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen, hyvinvointiin ja luottamukseen. (Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella 2005.)

### **3.4 Aikuissosiaalityö sosiaalityöntekijälle**

Käsittelen tässä luvussa haastattelemiini sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia kunta- ja palvelurakennemuutoksen sekä samaan aikaan toteutetun tiimimallin tuomista muutoksista aikuisosiaalityön organisaatiossa. Lisäksi tarkastelen millä tavoin sosiaalityöntekijät kuvaavat sosiaalityön roolia ja merkitystä organisaatiossa vuodenvaihteen 2008- 2009 tapahtuneiden muutosten jälkeen. Pyrin luomaan sosiaalityöntekijöiden organisaation toimintaa kuvaavien käsitysten kautta kuvauksen toimintaympäristöstä, johon tulevissa kappaleissa tarkasteltavien sosiaalityöntekijöiden työssä oppimista ja työhyvinvointia koskevat käsitykset pohjautuvat. Tämän luvun tulokset jakautuvat kahteen yläkategoriaan:

1. Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksista
2. Sosiaalityö aikuissosiaalityössä

#### **3.4.1 Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksista**

Tehdessäni haastatteluja huhti-toukokuussa 2009, oli Jyväskylän aikuissosiaalihuollon organisaatio kokenut kunta- ja palvelurakennemuutoksen sekä samaan ajankohtaan sijoittuneen tiimimallin aloittamisen tuomat muutokset organisaatiossaan aikaisemmin vuodenvaihteessa. Pyysin haastateltavia kertomaan heidän omia käsityksiään muutoksesta sekä kokemuksistaan kunnassa tapahtuneiden muutosten toteuttamisesta. Yläkategorian ”Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksista” alle muodostui kolme alakategoriaa:

1. Käsitteitä muutoksesta
2. Kunta- ja palvelurakennemuutos Jyväskylässä
3. Tiimimalli

### 3.4.1.1 Käsitteitä muutoksesta

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esiin yleisiä käsitteitä muutoksesta ja sen vaikutuksesta työhön sekä mikä vaikuttaa muutoksiin. Tässä, kuten myöhemminkin haastatteluaineiston tuloksia kuvattaessa, käsitteilyluokan perässä oleva lukumäärä kertoo, montako sosiaalityöntekijän käsitteitä sijoittui kuhunkin luokkaan. Luku voi siis olla haastateltujen määrää (13) suurempi, koska sama sosiaalityöntekijä saattoi mainita monta samaan käsitteilyluokkaan sijoitettavaa käsitettä. Käsitteilykategorioita tähän alakategoriaan muodostui kolme:

**Taulu 3-1.** Käsitteitä muutoksesta

1. Työ on muutoksessa elämistä	7
2. Yhteiskunta muuttuu – Sosiaalityö muuttuu	6
3. Muutos tarvitsee aikaa	2

1. *Työ on muutoksessa elämistä.* Haastateltavat näkivät työn olevan kokoaikaista muutoksessa elämistä ja jatkuvien muutoksien olevan normaalitila. Jatkuvat muutokset vaikuttavat asenteisiin työntekoa kohtaan, koska uusien muutoksien tiedetään tulevan ennen kuin edellinen on saatu toteutettua:

*Mutta siis koko ajan on ollut muutosta, ettei tässä sillein voi tuudittautua, että nyt mä teen tätä... Siihen on niin kun sillä tavalla sopeutunut, että tietää, että ainoa mikä pysyy on muutos.*

Varsinkin pidemmän uran tehneet sosiaalityöntekijä kuvasivat kokeneensa monia muutoksia organisaatiossa ja työyhteisössä. Muutokset ovat näkyneet työnteossa ja työyhteisössä.:

*No tietenkin tässä on, tän mun työuran aikana... niin aika paljon on ne työyhteisöt muuttuneet tässä tai meillä on ollu paljon tässä vuosien varrella erinäisiä organisaatiouudistuksia ja –muutoksia ja kaikkee, niin vähän se työyhteisön koko ja ihmisetkin osittain ovat muuttuneet tässä vuosien varrella.*

*Tietysti siinä on tullut hirveästi muutoksia, on organisaatio muuttunut ja kaikki miten työtä tehdään, työntekomallit ja kaikki on muuttunut.*

2. *Yhteiskunta muuttuu – Sosiaalityö muuttuu.* Varsinkin pidemmän aikaa sosiaalityötä tehneet haastateltavat toivat esiin, kuinka yhteiskunnan vaikutukset ovat vaikuttaneet työnteeseen. Näkemyksenä oli, että sosiaalityö ja työn työntekijälle tuomat vaatimukset ovat muuttuneet vuosien myötä yhteiskunnan muutosten myötä.:

*... kun jotkut sanoo, että ai samaa työtä koko ikänsä tehnyt. Niin eihän tuo ole ollenkaan saamaa työtä ollut, kun ajattelee, että minkälaisia muutoksi yhteiskunnassa on ollut... et semmoset trendit ite näkee, niin kun semmoset suuret linjat, jotka tuntuu sillä tavalla hyvältä, että vähän niin kuin näkee mikä se sosiaalityöntekijän niin kuin rooli ja asema on sitten siellä puun ja kuoren välissä milloinkin.*

*... ja varmaan kaikkein isompana se suhtautuminen asiakkaisiin siis kyllähän se muuttunut. Kyllä mä sanoisin, että mä koen olevani palveluammattissa... Ei pelkästään kokemus, vaan kyllähän tää yhteiskunta on muuttunut.*

3. *Muutos tarvitsee aikaa.* Haastatteluista kävi ilmi työntekijöiden käsitys siitä, että onnistuakseen mikä tahansa muutos tarvitsee aikaa tapahtuakseen ennen kuin tehdään lisää uusia muutoksia.:

*...niin näkisin kyllä, että muutoksen vaikutuksen näkee vain, kun muutoksille annetaan aikaa tapahtua. Että ei siis ihan pian tulis uusia muutoksia... Muutokset tarvitsevat valtavasti aikaa, että voidaan sanoa, oliko se hyvä muutos!*

### **Yhteenvedo alakategorian ”Työ on muutoksessa elämistä” tuloksista:**

Haastateltavat toivat tässä alakategoriassa esiin työn olevan jatkuvaa muutoksessa elämistä. Sosiaalityötä pidemmän aikaa tehneet kertoivat nähneensä yhteiskunnassa tapahtuneiden muutoksien heijastuneen suoraan sosiaalityön tarpeisiin ja sosiaalityöntekijän asiakastyöhön. Lamminmäen (2007) mukaan yhteiskunnassa tapahtuneiden muutoksien vaikutus näkyy kuntien työssä toimintaympäristön nopeana muutoksena ja haasteiden lisääntymisenä. (Lamminmäki 2007,13). Yhteiskunnan muutosten myötä asiakkaiden ongelmat ovat sosiaalityöntekijöiden mielestä monimutkaistuneet. Muutokset ovat vaikuttaneen myös yhteiskunnan asenteisiin sosiaalityötä kohtaan. Sosiaalityöntekijät kertoivat uusien asiakasongelmien ja työhön kohdistuneiden asenteiden luoneen aikaisemmasta poikenneita vaatimuksia ja rooleja sosiaalityöntekijöille. Mutkan (1999) mukaan sosiaalityö saa uusia haasteita ihmisten muuttuvan arkipäivän, elämäntapojen erilaistumisen, keskusjohtoisen hyvinvointivaltion rapautumisen ja sitä korvaavan uuden monimuotoisuuden myötä. (Mutka 1999, 144). Karvinen-Niinikoski ym. (2005) tutkimuksessa nähtiin yhteiskunnallinen kehityksen pitävän huolta siitä, että asiakkaiden ja heidän ongelmiensa lisääntymisen ja monimutkaistumisen vuoksi sosiaalityöntekijöille riittää aina asiakkaita. Monimutkaistuvat ja lisääntyvät ongelmat pakottavat kehittämään sosiaalialalle uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden tarpeisiin pyritään paremmin vastaamaan. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 108.)

Muutokset olivat haastateltavien mielestä tervetulleita, kunhan varsinkin isommille muutoksille annetaan aikaa tapahtua ja nähdä muutoksien merkitykset ennen kuin lähdetään toteuttamaan uutta isoa muutosta. Nevalainen (2007) on todennut, että mikäli organisaatio haluaa muuttaa organisaation työskentelykulttuuria, on kyse vaikeasta ja aikaa vievästä, syvän tason muutoksesta. Mikäli muutoksille ja niihin sopeutuville työntekijöille annetaan tarpeeksi aikaa, ovat muutokset yleensä laajoja ja pysyviä. (Nevalainen 2007, 136.)

### 3.4.1.2 Kunta- ja palvelurakennemuutos Jyväskylässä

Keskustelimme haastatteluissa sosiaalityöntekijöiden kanssa vuodenvaihteessa 2008-2009 tapahtuneesta kunta- ja palvelurakennemuutoksesta. Haastateltavilla oli monenlaisia näkemyksiä juuri toteutetusta muutoksesta ja sen vaikutuksista työn tekemiseen sekä asiakkaiden elämään. Kunta- ja palvelurakennemuutosta Jyväskylässä kuvaavia käsityskategorioita syntyi kymmenen:

**Taulu 3-2.** Kunta- ja palvelurakennemuutos Jyväskylässä.

1. Asiantuntijoita ei kuunneltu	24
2. Muutos asiakaspalvelijalle	15
3. Muutos tuli kiireellisenä käskynä	15
4. Rankka muutos	14
5. Jyväskylän malli	11
6. Työyhteisön laajentuminen	11
7. Asiakaspalautetta	8
8. Tiedotusta, kiitos!	7
9. Positiivinen muutos	6
10. Muutos ei näy asiakastyössä	3

*1. Asiantuntijoita ei kuunneltu.* Haastateltavat toivat vahvasti esille sen, että heitä ja heidän asiantuntemusta ei kuunneltu kunta- ja palvelurakennemuutosta tehtäessä, vaikka sosiaalityöntekijöille oli luvattu toteuttaa muutokset heitä kuunnellen. .:

*Mutta sitä ollaan kyllä kovasti purnattu ettei mielestämme päästy tähän muutokseen vaikuttamaan riittävästi. Kun ensimmäisen kerran näistä alettiin puhua niin oli ihan selkeästi ideana se, että käytännöntyötä tekevät ihmiset saavat vaikuttaa minkälaiseksi se muodostuu, mutta kyllä se meidän kuuleminen jäi oikeastaan yhteen tunnin mittaiseen keskustelutilaisuuteen missä oli sitten meidän johtoa paikalla... Kyllä se on meillä ihan ehottomasti se mistä me ollaan tässä kaikista eniten purnattu tässä elikkä se että ollaan koettu ettei meitä olla riittävästi kuunneltu ja sitä käytännön työtä ja kokemusta hyödynnetty tässä muutoksessa, et se olis ehottomasti ollu semmonen...*

Haastateltavat olisivat toivoneet voivansa vaikuttaa enemmän kunta- ja palvelurakennemuutoksessa muuttuneisiin asiakas- ja työalueisiin. Sosiaalityöntekijöiden mielestä alueasiakasjako ei ole toteutunut johdonmukaisesti.:

*... aluejaossa ei kuunneltu. Ainoa mikä saatiin valita, että mille alueelle halutaan, mutta alueet oli valmiiksi mietittynä ja niissä on ihan tosi isoja epäjohtonmukaisuuksia ja... Ne ei ole mennyt kyllä yhtään sillain järkevästi... Joo, siis sehän on hulluinta, sitä ei ehkä olla niinkään viivoittimella vedetty vaan vedetty sen mukaan, että katottu tilastoista edellisiltä vuosilta millä alueella on ollut asiakkaita ja niin kun asiakasmäärien mukaan yritetty tehdä tasaiset.*

Sosiaalityöntekijät kokivat loukkaavaksi, kun heidän asiantuntemustaan ei huomioitu ja ovat yrittäneet vaikuttaa päätökset tekevään johtotasoon monin keinoin.:

*... että tietysti se miten täällä johdon tasolla on valmisteltu asiaa, niin se näkyy täällä meidän työssä ja aika paljon vienyt meidän työaikaa nyt ihan loppuvuodesta ja alkuvuodesta. Että on, oltais halunnut itse vaikuttaa enemmän näihin asioihin, mikä ei sitten ole toteutunut, että ollaan porukalla kaikenlaisia kirjelmiä kirjoiteltu ja lähetetty tonne kaupunginjohtajaa myöten... Että tavallaan meidät ohitettiin että me koettiin se sillä tavalla vähän loukkaavanakin, ettei meidän asiantuntemusta kysyty tai otettu huomioon.*

2. *Muutos asiakaspalvelijalle.* Kunta- ja palvelurakennemuutos toi mukanaan paljon muutoksia, jotka näkyivät sosiaalityöntekijöiden tavassa toteuttaa työtä asiakkaiden kanssa ja vaikuttivat haastateltavien mielestä asiakkaiden saamaan palveluun. Muutoksen keskellä asiakasasioiden katsottiin olevan muutoksen eteenpäin viemistä tärkeämpää.:

*... kun ajatellaan, että pitää valita keskitytkö sä enemmän siihen niiden asiakkaiden akuuttien tilanteiden hoitamiseen vai siihen että sä mietit ja pohdit sitä muutosprosessia, niin kyllä siinä helposti täällä käy niin että kyllä ne asiakkaiden akuutit tilanteet aina ajaa ohite ja sit sitä muutosprosessia yritetään viedä läpite aina kun ennätetään.*

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä asiakkaille suunnattuja palveluita keskitettiin vanhan maalaiskunnan puolelta kaupunkiin niin, että haastateltavat kokivat sen heikentäneen asiakaspalvelua. Myös tiukentuneen linjauksen työn toteuttamisessa katsottiin heijastuvan asiakaspalveluun. Asiakaspalvelijana sosiaalityöntekijät saivat ottaa vastaan asiakkaiden muutoksista nousseen turhautumisen.:

*No ehkä semmonen asiakasystävällisyys on säilynyt, mutta sillä tavalla asiakasystävällisyys on heikentynyt että aikaisemmin asiakkaat vaan tuli tänne ja koputti oveen ja ei ollut varsinaisia puhelinaikoja, asiakkaat pystyivät soittamaan kännykkänumeroon, tulemaan käymään, niitä otettiin vastaan jos pystyttiin. Että ehkä sillei virallisemmaksi ja tavallaan teknisemmäksi on muuttunut nää asiakasasioiden semmonen hoito.. Ei se työ sinänsä, itse ei ole muuttunut työntekijänä suhteessa asiakkaisiin ja asiakkaan kohtaamiseen, ei. Mutta tiettyjä semmosia teknisiä juttuja, jotka tekee tän pikkusen että ollaan etäämpänä ehkäpä, että asiakkailla on tunne ettei ole enää kotoinen sosiaalitoimista vaan, just puhelinajat ja ei voi tulla enää koputtaman oveen ja sitten nää kirjalliset toimeentulotukihakemukset, mitkä on täällä lisääntynyt... Jyväskylään on siirtynyt jälkihuoltotyö, vammaispalvelut ja lastenvalvojan palvelut...*

*... semmonen aika isokin asia, joka koskettaa sosiaalityötä on päihdehoitopalvelut, jotka on keskitetty aikalailla sinne päihdepalvelusäätöille. Et viime vuonnahan täällä sai sosiaalityöntekijä tehdä päätöksiä, esim. laituskuntoutusjaksosta ja vähän niinkun katsottiin asiakkaan tilannetta ja näin, mitä on noita edellisvuoden päätöksiä katellut. Niin nythän vietiin kokonaan pois, ettei saa enää tehdä ja on vaan asiakkaat ohjattu sinne päihdekuntoutussäätöille ja siinä mielessä ehkä meidän asiakkaiden asema on huonontunut, että moni ei halua mennä sinne, jostakin syystä, että se ei oo kaikille hyvä paikka... Ehkä tässä meidän yksikössä niinkun sanoinkin niin se toimeentulotukilinjaus mikä tuli nyt koko uuden kunnan alueelle, niin se on huomattavasti tiukempi kuin mikä oli ollut Jyväskylän maalaiskunnan toimeentulotukilinja...Se on asiakkaille ollut semmonen tosi iso muutoksen paikka ja varmaan se tavallaan heidän vihan ja turhautuminen purkautuu meihin työntekijöihin, mikä onkin ihan ymmärrettävää, että onkin muuttunut ja on vaikea käsittää sitä.*

Haastateltavat kokivat kunta- ja palvelurakennemuutoksen tuoneen mukanaan haasteita ja ikäviä tilanteita, jotka välittyivät asiakkaan tapaamiseen ja ovat heikentäneet asiakkaan palvelua.:

*... asiapapereita hävinnyt hyvinkin useita ja tällaisia niin kun. Ei kyllä tiedetä mistä se johtuu, mutta aikaisemmin ei tällaista ole tapahtunut, että kyllä se niin kun palvelu on tuossa välillä heikentynyt.*

3. *Muutos tuli kiireellisenä käskynä.* Haastateltavien mielestä kunta- ja palvelurakennemuutos otettiin käyttöön liian nopeasti ja työntekijöitä muutokseen tarpeeksi valmistelematta. Haastateltavien mukaan heille ei annettu etukäteen tarpeeksi tietoa ja muutoksen toteuttaminen tuli johdolta käskyn omaisesti.:

*että se tuli liian nopeasti, liian nopealla aikataululla. Joulukuussa oli kaikki vielä aivan kesken kun tammikuussa alkoi tää uus systeemi. Tavallaan meidät määrättiin toimimaan tietyllä lailla ja mitään ei kuitenkaan oltu valmisteltu...*

*Se tuli työntekijöille yllätyksenä, että se ajankohta, että se oli niin kun nyt just, et ei niissä tiimijaoissa eikä aluejaossa ollut työntekijöiden kuulemista... No olis se tosi luonnollista ollut, mutta siinä ei kuulemma keritty mitään, että tuli ylemmältä taholta käsky meidän johtaville, että oltava jaot siihen ja siihen päivään mennessä tehtynä ja he sitten tekivät ne... koska se hyvin sillein kiireellä se jako tehty, nää palvelualueet ja sitten tiimit, ne on tehty sillein niin kun teknisesti, äkkiä ja sisältö on jäänyt vähän niin kun perässä laahaamaan. Että mihin sillä pyritään, niin..*

Haastateltavat toivat esiin oman toiveensa päästä vaikuttamaan kunta- ja palvelurakennemuutoksessa muutosten käyttöön oton ajankohtaan sekä aluejakoon niin ennen johtoportaalta tullutta tiedotusta aluejaosta kuin vielä sen jälkeen. Omasta aktiivisuudestaan huolimatta sosiaalityöntekijöille on jäänyt tunne, ettei heitä kuunnella muutostilanteissa, vaan organisaation johto toimii omien tavoitteidensa mukaisesti:



*Niin kuin tää viimeisinkin muutos mikä tavallaan tuli yhdistettynä tähän kuntaliitosasiaan, niin kyllä se tehtiin ihan hirvittäväällä vauhdilla ja me sitä täällä perustasolla todellakin kyllä viestitettiin ettei se tule onnistumaan tämmösellä aikataululla tai tulee suuria ongelmia, mutta ei meitä siinä kyllä mun mielestä kuunneltu. Se niin kuin jyrättiin täysin tuolta johtotasolta läpi, että nyt vuodenvaihteessa heti on oltava kaikki asiat selvillä. ja eihän ne käytännössä oo..*

Sosiaalityöntekijöiden mielestä heillä ei ollut mahdollisuutta päästä aidosti vaikuttamaan kunta- ja palvelurakennemuutoksessa, koska muutokset ja niiden toteuttaminen on jo valmiiksi päätettyjä. Kiireellä tehdyt muutokset, joihin työntekijät eivät pääse vaikuttamaan nostattavat kapinaa ja muutosvastarintaa haastateltavissa.:

*Tietenkin onhan siinä monesti tämmösissä muutoksissa tavallaan tai jos niitä alkaa miettiä niin kai se on aika yleistäkin, että saattaa sitä semmosta muutosvastarintaa tulla aluksi tai niin kun. Ja mun mielestä sitä tulee varsinkin jos kokee että tavallaan tulee sieltä ylhäältä päin käskytettynä ne asiat tai ettei niihin ite pääse vaikuttamaan ja silloin se on enemmänkin sitä... Kyllä mä näkisin että on aika paljonkin ollu sitä muutosvastarintaa tässä työyhteisössä ja se on ehkä näyttäytynyt ainakin mun mielestä mitä mä siitä ajattelisin niin sillä tavalla että niin kuin sanoin (H3)*

4. *Rankka muutos.* Kunta- ja palvelurakennemuutos toi työntekijöille hyvin erityyppisiä ja monenlaisia ikävinä koettuja muutoksia työn tekemiseen. Omaan työhön kohdistuneet tiedottamisen puute ja epätietoisuudessa työskentely tekivät muutoksen haastateltavista rankaksi ja henkisesti kuormittavaksi.:

*...moni asia muuttui, jotakin on jäänyt pois ja sitten pitäisi niitä aukkoja alkaa paikkaamaan muilla töillä... työyhteisössä varmaan semmosta levottomuutta on aiheuttanut aika paljon ja semmosta epävarmuutta. Ja muuten ehkä se, että pitää kaupungissa käydä... Et on varmaan semmoset palaverit...Tosi paljon on kaikkia käytännön asioita, mitkä on sekaisin ja vaiheissa ja ei, asiat ei etene ehkä ihan niin jouhevasti...*

*Noh kyllä se jonkinlaista, no ehkä enemmän silloin syksyllä oli semmosta raskaampaa aikaa kuin yleensä, että varmaan just se epä tietoisuus teki sen, kun ei tiennyt missä mennään ja hetihän se hoksaks, että mennään liian vauhdilla tähän uuteen työntekomalliin. Mutta eipä nyt tässä, töitä tehdään ihan niin kuin ennenkin.*

Aluemuutosten myötä sosiaalityöntekijöille tuli uusia asiakkaita, joiden kanssa alusta asti luotava asiakassuhde koettiin raskaaksi.:

*Mut et sit työntekijöille se on ollut aika inhottava tilanne että kun periaatteessa ihan alusta täytyy lähteä selvittämään ne tilanteet ja kun ei tunne aikasemmin, ennekuin saa taas periaatteessa semmosen luotua asiakkaaseen semmosen hyvän asiakassuhteen niin se vie oman aikansa ja tietenkin on aika rankkaakin sitten kun muuttu aika paljon yhdellä kertaa.*

5. *Jyväskylän malli.* Haastateltavien mielestä kuntaliitos tapahtui Jyväskylä-johtoisesti muuttaen Korpilahden ja Maalaiskunnan käytäntöjä. Haastateltavat olisivat toivoneet, että muutoksessa myötä Jyväskylässä olisi otettu käyttöön vanhassa Jyväskylässä ja Maalaiskunnassa hyviksi todettuja työkäytäntöjä.:

*... hyvin Jyväskylä-johtoisesti oikeastaan tää kuntaliitos tapahtui, ainakin meidän näkökulmasta. Että meidän piti siirtyä niin kun siihen heidän malliin ja se on asiakkaita ihmetyttänyt... että sitä ollaankin niin kun, että tuli sieltä ne ohjeet monella alalla... Mulla on sellanen käsitys, että se aika pitkälti näin meni, että en aina-kaan ole tietoinen että olisi mitään ryhmiä, joissa olisi esimerkiksi pohdittu, että mitkä on ollut hyvät käytännöt siellä ja täällä, että se on tullut vähän jälkikäteen näissä yhteisissä palaverissa, että onkin sanottu, että ... tää oiskin ollut ihan hyvä juttu. Että en tiedä sitten että tapahtuuko tässä vuoden aikana muutoksia, että jotenkin on enemmän sitä vuorovaikutusta ja keskustellaan niistä asioista ja..*

Toisaalta haastatteluista tuli ilmi, että kuntaliitoksen myötä aikuissosiaalityöhön on onnistuttu tuomaan vanhojen kuntien hyviä käytäntöjä kaikkien käyttöön.:

*... tietenkin kun on pyritty yhdistämään kaupungin ja maalaiskunnan hyviä käytäntöjä, niin on tullut sitten jotakin sieltä maalaiskunnasta mitä meillä ei aikaisemmin ollut ja sitten päinvastoin sit taas täältä on jotakin semmosta mitä maalaiskunnassa ei ollut.*

Jyväskylässä tapahtunut kuntaliitos on tuonut haasteltaville uuden oppimisen tarvetta työhön. :

*Se on sitä oppimista, että me opitaan nyt tavallaan Jyväskylän tavoille, jos niin voi sanoa... Selkeämmin just tätä, että miten toimitaan missäkin tilanteessa ja millaisia asioita tavallaan päätetään tai myönnetään tai siis sen tyyppistä että enemmän rajatumpaa, ohjeistetumpaa on niin kun tää uusi työ.*

6. *Työyhteisön laajentuminen.* Haastateltavien mukaan kuntaliitos on näkynyt monen työssä työkavereiden lisääntymisenä ja työyhteisön laajentumisena. Kaikkien aikuissosiaalityöntekijöiden yhteisen palaverin on koettu olevan hyvä tilaisuus vaihtaa tietoa eri toimipisteiden erilaisista työskentelytavoista ja -kulttuurista.:

*Että periaatteessa ehkä vähän mitä se on tuonut niin näihin kuukausipalaverihin on tullut tietenkin entisen maalaiskunnan ja Korpilahden työntekijöitä, et on tavallaan heihin päässyt tutustumaan ja tavallaan keskustelemaan siitä heidän työkäytännöistä ja kulttuurista ja näin. Nyt on tullut vähän enemmän sitten ihmisiä mukaan tähän, mutta ei se käytännössä tähän työhön juurikaan ole vaikuttanut millään lailla.*

Työyhteisön laajentumisen koettiin tuovan mukanaan oppimishaasteita työntekijöille.:

*...että tietenkin se että jo se, että on tullut tähän työyhteisöön, että jos ajatellaan meillä välillä on koko kaupungin aikuissosiaalityön kokouksia, niin tietenkin se, että työyhteisö tietenkin on, jos ajatellaan isossa mittakaavassa, on laajentunut, on sillain niin kun opittava toimimaan uusien ihmisten kanssa...*

7. *Asiakaspalautetta.* Haastatellut sosiaalityöntekijät ovat saaneet asiakaspalvelijoina palautetta siitä kuinka kuntaliitos on koskettanut asiakkaiden elämää. Varsinkin yllätyksenä tulleet muutokset aluejaossa ja uuteen työntekijään tottuminen ovat harmittaneet asiakkaita.:

*No kyllähän siitä nimenomaan on kuultu, miten äkkinäistä tämä oli ja ei saatu tiedotettua kunnolla. Siitä ollaan kyllä kuultu, mutta emme mahtaneet täällä työntekijät mitään, kun se tosiaan meni sellaisella vauhdilla... Kyllä sellaisia yksittäisiä palautteita on tullut, lähinnä niin päin että kun mun asiakas on yhtäkkiä joutunutkin siirtyä toiselle työntekijälle. Niin sitten varmaan taas joku toinen on kokenut saman, että mun mielestä omille entisille työntekijöille siitä varmaan on sitten asiakkaat sanonut.*

Entisen Maalaiskunnan asiakkaiden palvelu muuttui yhdenntystä sosiaalityöstä eriyettyyn sosiaalityöhön ja asiakkaat ovat antaneet siitä palautetta.:

*Palautetta yleisesti tähän kuntaliitokseen liittyen, että olis asiat mennyt huonompaan. Että kyllähän sitä jonkun verran on, Että tokihan asiakkailla aina on se, että kun on taas uus työntekijä, että kun on vaikka asioinut siinä yhdenntyssä ja nyt pitää asioida siellä lastensuojelussa ja sitten tässä aikuispuolella, niin onhan se niinkun raskas asiakkaalle, että pitää selvittää kahdelle ihmiselle ne asia...*

Myös toimipisteen vaihtuminen kauemmaksi on harmittanut asiakkaita.:

*Asiakkaat ovat huomauttaneet, että kun fyysinen välimatka piteni joillakin asiakkailla, pitääkin mennä kauemmaksi asioimaan kuin ennen.*

8. *Tiedotusta, kiitos!.* Haastateltavien mielestä heille ei toimitettu tarpeeksi tietoa tapahtuvista muutoksista. Epätietoisuus huononsi työilmapiiriä.:

*Se on tässä kehittymässä, että alkuvuonna oli tilanne, että meille ei tippunut infoa mistään ja olettiin, että me tiedetään täällä...Täällähän työntekijät olivat ihan ulkona uusista jutuista, että tota, ehkä enemmänkin olisi toivonut, että olisi tullut niitä viestejä silloin alkuvuodesta, mutta se on ehkä kohentunut*

*Tietysti täällä on ollut välillä aika kireäkin ilmapiiri ihan sen takia tosissaan että meitä ei ole otettu huomioon täällä ja iso työyhteisö kuitenkin. Kun ei olla tiedetty missä mennään ja arvaillaan kun kaikkia huhuja liikkuu...*

Muutoksista tiedottaminen asiakkaille oli haastateltavien mielestä puutteellista ja tiedotus jäi sosiaalityöntekijöiden vastuulle. Sosiaalityöntekijät toivat esiin toiveen saada yleistä tiedotus esimerkiksi sanomalehtiin.:

*No ei varmaan se yleisemmin ei tiedotettu, että ne loppuu ne käyntiajat, että ainoastaan ne sanoivat ne työntekijät omille asiakkailleen... Ja ehkä jotenkin olis toivonut just näistä uusista toimeentulotukilinjoista, että olis ollut joku ihan julkisesti, vaikka Keskisuomalaisessa tai jossain selkeesti se kerrottu, että nyt ollaan siirrytty tämmösiin ja kaikkien on tätä noudatettava ja se ei ole kenenkään yksittäisen työntekijän vika ja siis että se on yleinen linjaus. Että sitä olis silloin alkuvuodesta oikeastaan kaivannut...*

Yhden näkemyksen mukaan niin sosiaalityöntekijöitä kuin asiakkaita tiedotettiin muutoksista hyvin.:

*Musta se on ollut ihan ok ja me saatiin itse henkilökohtaisesti tietoa, että pysyttiin perillä näistä mitä meiltä lähtee pois ja mitä tulee tilalle... No mun mielestä on ollut ihan hyvin tietoa ja me ollaan ite saatu laatia niitä tiedotteita, mikä on mun mielestä hyvä asia, koska se asiantuntijuus niistä asioista on kummin-kin täällä. Asiakkaat ei ole mun mielestä valittaneet, ihan muutama, mutta sitten ovat myöntäneet... että se on ollut niin kun saatavilla se tieto, mutta ehkä se on ollut sitten sitä itsestä johtuvaa tiedonhaun puutetta.*

9. *Positiivinen muutos.* Muutokset ovat tuoneet mukanaan myös positiivisia asioita työhön, kuten vähentäneet työn määrää ja helpottaneet asiakastyöntekoa. Vanhan maalaiskunnan asiakasrekisterin yhdistyminen Jyväskylän asiakasrekisteriin koettiin työtä helpottavaksi.:

*Itellä se näyttäytyy sillä tavalla että nyt kun tähän alueelliseen malliin siirryttiin niin tuossa... alueella, missä töitä teen, niin meillä ei siinä aikaisemmin ollut palveluohjaajaa laisinkaan eli me saatiin ihan kokonaan yks uusi ammattiryhmä tohon meidän alueelle mikä on näyttäytynyt positiivisessa mielessä omaa työtä ajatellen... Mutta jos ajattelen mitä tein ennen vuoden vaihdetta ja mitä teen tällä hetkellä niin ihan sitä käytännön työtä ajatellen, oma työtilanne on huomattavasti helpottunut siitä, lähinnä työn määrässä.. Mutta jos ajattelen mitä tein ennen vuoden vaihdetta ja mitä teen tällä hetkellä niin ihan sitä käytännön työtä ajatellen, oma työtilanne on huomattavasti helpottunut siitä, lähinnä työn määrässä..*

Haastatteluista kävi myös ilmi, että muutoksissa on positiivisia asioita, kun asennoituu oikein.:

*... mulla ei ole koskaan ollut mitään muutosvastarintaa mihinkään asioihin, et mä oon ennemminkin nähnyt, että tuulimyllyjä vastaan on turha taistella, jossain tilanteissa. Ja sitten pitää sopeutua siihen uuteen ja löytää sieltä kaikki ne positiiviset asiat. Että se on mun mielestä semmonen hyvä asenne... Ja kun jokaisessa muutoksessa on kuitenkin ne hyvätkin asiat. Aina jotain menetetään kun asiat muuttuu, mutta aina sit jotakin saadaan tilalle ja jotkut asiat pysyy, että sillainhan se menee...*

10. *Muutos ei näy asiakastyössä.* Yhden kuvauksen mukaan kuntaliitos ei ole näkynyt asiakastyön tekemisessä mitenkään.:

*No sanotaan, että tällaisella asiakastyön tasolla ei oikeastaan. Jos ajatellaan ihan sitä arkitasoa, niin ei voi sanoa, että se olis mitenkään merkittävästi vaikuttanut... Varmasti hallinnollisesti se niin kun, jotka hoitavat hallintoa, niin tuntuu siellä heidän tekemisissään ja toimissaan välittömämmin. Rahoituksessa, budjetoinnissa ja tämmöisissä ja muuten...*

## **Yhteenveto alakategorian ” Kunta- ja palvelurakennemuutos Jyväskylässä” tuloksista:**

Jyväskylässä tapahtunutta kunta- ja palvelurakennemuutosta käsittelevät sosiaalityöntekijöiden kuvaukset ovat olleet tämän alakategorian aiheena. Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei heidän asiantuntemustaan kuunneltu kunta- ja palvelurakennemuutos tehtäessä. Sosiaalityöntekijät kertoivat yrittäneensä vaikuttaa organisaation johtoon, kunnanjohtajaa myöten, jotta he olisivat saaneet omansa ja asiakkaidensa äänen kuuluviin. Puutteellinen mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön koettiin aikuisosiaalityöntekijöiden keskuudessa loukkaavaksi. Myös Pitkäsen (2011) tulosten mukaan Jyväskylän kaupungin sosiaalityöntekijät kokivat omat vaikuttamismahdollisuudet muutoksessa puutteelliseksi. (Pitkänen 2011, 51). Vaikuttamisen puute vaikutti vastaajien työhyvinvointiin. Järnefelt (2002) on todennut tutkimuksessaan työntekijöiden väsyvän todennäköisemmin, jos työntekijät kokevat vaikutusmahdollisuuksien työhönsä olevan vähäisiä (Järnefelt 2002, 24). Haastateltavat kokivat työhyvinvointinsa palvelu- ja rakennemuutoksien myötä uhatuksi myös kiireellä toteutetun muutoksen, puutteellisen tiedottamisen ja työhön kohdistuneiden muutoksien vuoksi. Mankan (2006) mukaan hyvä työssäolo vahvistaa työntekijän työn hallinnan tunnetta. Tunne työn hallinnasta muodostuu vaikutusmahdollisuuksista omaan työhön, työn sisällöstä, tiedottamisen määrästä ja ulkoisista kannustearvoista. Hyvinvointia tukevalta johtamiselta se edellyttää avointa vuorovaikutusta. (Manka 2006, 10.) Myös Maunon ja Kinnusen (2005) mukaan työntekijän kokema epävarmuus työssä ja kielteiset asenteet työtä kohtaan lisääntyvät, mikäli työntekijä kokee työympäristönsään tapahtuvat muutokset epäoikeudenmukaisesti toteutetuiksi (Mauno & Kinnunen 2005, 176). Palaan työhyvinvointiteemaan kappaleessa viisi, jossa paneudun tarkemmin työhyvinvoinnin käsitelyyn.

Kunta- ja palvelurakennemuutos vaikutti sosiaalityöntekijöiden työhön monin tavoin. Organisaation puutteellinen tiedottaminen muutoksista niin sosiaalityöntekijöille kuin asiakkaillekin koettiin negatiivisena puolena muutoksessa. Pitkänen (2011) puolestaan sai omassa tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiltä kiitosta organisaatiomuutosten tiedottamisesta. Kenties tiedottamiseen oli panostettu paremmin Pitkäsen tutkimiin yhteisiin tiloihin tapahtuneessa muutoksessa kuin Kunta- ja palvelurakennemuutoksessa. (Pitkänen 2011, 53.) Sosiaalityöntekijät kertoivat yrittäneensä tiedottaa asiakkaita ennen muutosta, mutta siitä huolimatta moni asiakas ei saanut tietoa omista palveluistaan ja sosiaalityöntekijät saivat selvittää asiaa turhautuneiden asiakkaiden kanssa. Muutos vaikutti sosiaa-

lityöntekijöiden työhön epätasaisesti, sillä kun toisen työt ja asiakasmäärä lisääntyi, toisella se vähentyi. Vanhassa Maalaiskunnan työskennelleet saivat myös Jyväskylän mallin mukaisesti työskentelystä enemmän uuden oppimista ja sopeuttamista kuin Jyväskylän toimistoissa työskennelleet. Yhteisenä tekijänä kaikkien työhön kuntien yhdistyminen toi laajemman työyhteisön ja isompien kokouksien myötä uuden oppimista.

### 3.4.1.3 Tiimimalli

Kuntaliitoksen lisäksi aikuissosiaalityössä siirryttiin työskentelemään tiimimallissa. Mallin lähtökohtana oli muodostaa sosiaalityöntekijöistä, palveluohjaajista ja etuuskäsittelijöistä moniammatillinen tiimi, jossa työt saada jaettua aikaisempaa paremmin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Haastatteluiden pohjalta tiimimallia koskevista kuvauksista muodostui kahdeksan käsitysluokkaa.:

**Taulu 3-3.** Tiimimalli.

1. Tiimi- ja aluejako eivät toimi	15
2. Mikä tiimimalli?	11
3. Tiimien toiminta ei suju	9
4. Malli vaatii aikaa	8
5. Ajatuksena hyvä	8
6. Tiimimalli on hyvä juttu	3
7. Tiimimalli on farssi	2
8. Mikään ei ole muuttunut	2



1. *Tiimi- ja aluejako eivät toimi.* Eri ammattien jakautuminen tiimeihin uusille alueille ei haastateltavien mielestä tapahtunut onnistuneesti, koska sosiaalityöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden työskentelyalueet määriteltiin eri tavoin.:

*... sosiaalityöntekijöillä on tietyt alueet ja etuuskäsittelijöille ei ole saatu vastaavia alueita, että jollain sosiaalityöntekijöillä saattaa olla vain kaksi etuuskäsittelijää ja jollain on kuus, niin jotka kuuluis tavallaan tai jolla on samoja alueita. Ei se, mä en näe mitenkään miten se tiimi voisi toimia, kun ei ole saatu edes niitä alueita sillain järkeviksi.*

*siis sehän on hulluinta, sitä ei ehkä olla niinkään viivoittimella vedetty vaan vedetty sen mukaan, että katottu tilastoista edellisiltä vuosilta millä alueella on ollut asiakkaita ja niin kun asiakasmäärien mukaan yritetty tehdä tasaiset. Mutta sitten tää että etuuskäsittelijöillä saattaa olla monen eri tiimin kanssa asiakkaita ja yhdellä sosiaalityöntekijällä saattaa olla viiden etuuskäsittelijän kanssa yhteisiä asiakkaita, kun nimenomaan tässä tiimimallissa piti pyrkiä siihen, ettei ole kuin ne tietyt, et olis niin kuin helpompi tehdä sitä työskentelyä, mutta sehän ei ole toteutunut juuri ollenkaan oikeastaan...*

2. *Mikä tiimimalli?.* Sosiaalityöntekijät kokivat, että ennen kuin tiimimallissa alettiin työskennellä, ei työyhteisössä ollut yhdessä pohdittu tiimimallin toteuttamista käytännössä. Työntekijät eivät myöskään saaneet koulutuksia ennen tiimimalliin siirtymistä.:

*... toisaalta se mitä mä kritisoin, että olisi pitänyt ensin miettiä, mitä se tiimimalli tarkoittaa ylipäätään, että kun ihmiset keskustelee, niin mitä on tiimityö. Ei ole mitään koulutusta, tämmöistä keskustelua, yhteistä puhumista siitä ollut. ... Mä oon tottunut toisenlaiseen, että ensi suunnitellaan ja mietitään ja sitten niinkun mennään siihen . Et siinä vähän.. No nyt sitten päätettiin, että okei tiimeihin ja jakautumine ja sitten siinä vielä se, että mikä on optimaalinen tiimin koko ja sitten. Ehkä tää termi, että me ollaan puhuttu ite tiimeistä, vaikka nää on jotain palvelualueita, mutta sitten jos sen jakais alkuperäisiin tiimeihin, niin ne tulis olemaan sillein että minä ja se etuuskäsittelijä ja sitten yks kolmasosa palveluohjaaja oltais yks tiimi... Se tuntuu tälle hetkellä järkevämmältä, että jos me ajatellaan kun luodaan linjoja ja nuuta ja saadaan vähän kollegiaalista tukeakin, niin kyllä siinä enemmän pitää olla kuin vain yksi sosiaalityöntekijä esimerkiksi. Mutta että sitten meidän yksikön esimiehellä ei ole ollut minkäänlaista käsitystä, että montako meitä siinä on, se vaan puhuu miten tiimit toimii ja sitten sille valkeni, että aijaa yksi ihminen sun kanssa, että eihän se tiimi oo.*

3. *Tiimien toiminta ei suju.* Tiimimallin ajatuksena oli helpottaa samoja asiakkaita palvelevien eri työntekijöiden yhteistyötä. Tiimitoiminta ei kuitenkaan ole toiminut toivotulla tavalla, koska yksi työntekijä voi kuulua useampaan tiimiin.:

*... ei tää mun mielestä oo menny mitenkään parempaan suuntaan, että etuuskäsittelijöillä ne alueet on muuttunut vieläkin järjettömämpään suuntaan ja nyt on useita etuuskäsittelijöitä, jotka, kuuluu kahteen eri palvelualueeseen jopa, et ei he mitenkään pysty siihen tiimityöhön sitten, että heidän täytyy tavallaan valita kumpaan tiimiin he sitten kuuluu. On se vähän edelleenkin aika alkuvaiheissa tämä meidän tiimityön kehittäminen.... Mutta sitten tuolla etuuskäsittelypuolella niin ainakin osa etuuskäsittelijöistä on, on sitten se suhtautuminen ollut aika semmosta negatiivista ja semmosta ennakkoluuloista...*

*Mutta sitten toisaalta, palveluohjaaja on täällä, mutta etuuskäsittelijät, jotka ovat sillä alueella, ne ovat sitten tuolla Hannikaisenkadulla. En mä oikein tiedä, että onks tää nyt paras mahdollinen tiimille. Mutta että nää työntekijät, jotka tässä ovat, ovat edelleenkin siinä yhdessä tiimissä. Mutta ne kaksi työntekijää Hannikaiskadulta, ne ovat niin kun siellä, vaikka ne kuuluvat meidän tiimiin.... Ja sitten nää tiimit, kun ei nää alueet kuitenkaan ole yhtenäisiä, että etuuskäsittelijöillä on eri alueet kuin meillä, vaikka ollaan samassa tiimissä... Ne ei kuulu toiseen tiimiin, mutta ne tekee töitä sen toisen tiimin alueella. Elikkä se on vähän semmosta, koska lähettiin ensi niistä alueista ja sitten huomattiin, että ei ne käykään ne alueet, että tulee liikaa töitä jollekin ja liian vähän jollekin ja sitten niitä jouduttiin muuttelemaan ja sitten, tämä on tämmöstä, vähän vaikea saada soviteltua yhtäkkiä.*

Myös eri tiimien toimintatapojen eriytyminen nosti huolta.:

*Mutta kyllä ja se mikä tuntuu, että nyt kun ollaan näissä tiimeissä... niin kuinka äkkiä se lähtee eriytymään siitä yhteisestä linjasta ja, että sitten tehdään kuitenkin vähän niin kun omalla tavallaan, sit se menee myös siellä kaupungin päässä, että joka tiimillä on omat juttunsa että.*

4. *Malli vaatii aikaa.* Tiimimallin suunnittelussa ja käyttöönotossa ollut kiireinen aikataulu on haastateltavien mielestä näkynyt tiimimallin toimimattomuutena ja aikavaatimuksena mallin jo ollessa käytössä. Sosiaalityöntekijöiden mielestä tiimit vaativat paljon aikaa ja kehitystä toimiakseen.:

*No se on nytkin sillä tavalla, että joo kunhan nyt aloitetaan niin siinä matkan varrella kehitetään sitä. Siinä on tämmönen ajatus nytkin, että tietyllä tavalla siinä on vaikka kuinka kauan aikaa kehitellä, kun ollaan aloitettu jotain, niin se on sitten sitä kehittyä.*

*Ja tää, eihä tää ole tää tiimityö, että se on niin kun käynnistymässä ja niitä tiimejä ollaan, onhan ne kokoontunut meillä, mutta ennen kuin ne saadaan toimimaan hyvin ja saadaan kaikki työnjakoasiat kuntoon, niin kyllä se vie aikaa. Se on suurempi tää tiimityö.*

5. *Ajatuksena hyvä.* Tiimimallin koettiin olevan ajatuksena hyvä ja helpottavan työtä. Käytännössä tiimimalli ei kuitenkaan toiminut haastateltavien mielestä toivotulla tavalla, osittain koska he eivät ole päässeet vaikuttamaan mallin suunnitteluun.:

*... sinällään ajatuksena se on mun mielestä ihan tosi hyvä se tiimimalli, mä sitä kannatan ehdottomasti ja se, että siitä voisi saada hyvinkin semmosen toimivan käytännön ...mä itse suhtaudun siihen tiimiajatukseseen hirveen positiivisesti ja mun mielestä yleensä meillä täällä sosiaalityöntekijät pääsääntöisesti on suhtautuneet siihen ajatuksena tosi positiivisesti, mutta sitten se miten sitä käytännössä on niin kun toteutettu, ei olla siihen ite oikeen päästy vaikuttamaan, niin se on vähän negatiivinen asia ollu...*

6. *Tiimimalli on hyvä juttu.* Haastatteluisia esiin tulleista näkemyksistä kolmen mielestä tiimimalli oli hyvä muutos.:

*Mä uskon kyllä, että se toimisi ja se on hyvä juttu se tiimimalli ... Että nyt itse jotenkin ajattelee, että tässä tiimimallissa alkais tää kanssakäyminen sujumaan paremmin ja se asiakkaiden niin kun semmonen joustava hoitaminen, että jo-*

*kainen tekis omaa, rakenteiden mukaisesti sitä työtä, että etuuskäsittelijät sitten sitä perustoimeentulotukea ja sosiaalityöntekijä ei sitten juurikaan sitä.*

7. *Tiimimalli on farssi.* Useamman merkittävän muutoksen tapahtuessa samaan aikaan teki tiimimallin aloittamisen ja mallin toimimaan saamisen vaikeaksi.:

*... sehän oli aika farssikas se sen aloittaminen. kyllä täällä sillein jonkun verran tuli muutoksia, että tehtiin alueita uusiksi, mutta ne koski vaan tätä entistä kaupungin aluetta, et siihen ei otettu maalaiskuntaa mitenkään mukaan niihin alueisiin. Sitten jaettiin kaikki alueet ja alettiin miettiä kuka on milläkin alueella töissä ja on sitten jonkinlaiset alueet saatu... Sitten alkoi se työntekijöiden jako tiimeihin. Eikä se jako ole vielääkään selvä.*

8. *Mikään ei ole muuttunut.* Kahden haastatteluissa nousseen kuvaukseen mukaan tiimimalli ei ole muuttanut mitään.:

*ajatellaan ihan arkityötä niin meillä on tiimimalli, josta puhutaan ulospäinkin aika hienosti varmaan. Mutta oikeasti käytännössä meidän työ on aikalailla samaa kuin ennenkin. Ei se ainakaan ole selkiyttänyt millään tavalla ainakaan tällä hetkellä meidän työnkuvia...*

### **Yhteenveto alakategorian ” Tiimimalli” tuloksista:**

Tämän alakategorian käsitysluokat on koottu sosiaalityöntekijöiden kuvauksista tiimimallista. Haastateltavat kokivat tiimimallin tulleen kunta- ja palvelurakennemuutoksen tavoin yllättäen ja liian nopealla aikataululla. Tiimimallin aloittaessa sosiaalityöntekijät kokivat, ettei työyhteisössä oltu keskusteltu mallista ja työyhteisössä ei tiedetty kunnolla mitä tiimissä työskentely tarkoittaa. Jako alueellisiin tiimeihin ei ollut haastateltavien mielestä sujunut toivotusti ja myös työntekijöiden jakaminen useampiin tiimiin ei helpottanut tiimimallin mission mukaisesti työn tekoa.

Tiimimalli herätti haastatelluissa monenlaisia ajatuksia ja tuntemuksia. Tiimimallin aloittamista työyhteisössä kuvattiin farssikkaaksi, mutta pääsääntöisesti malli herätti positiivisia tuntemuksia. Monien kuvauksin mukaan tiimimallia pidettiin hyvänä ajatuksena, mutta, mallin toimimisen työyhteisössä koettiin vaativan aikaa. Jotkut sosiaalityöntekijät kokivat, ettei tiimimalli ollut muuttanut heidän työtään mitenkään. Pitkäsen (2011) tutkielmassa tiimityön arvioitiin hyvin ja helpottaneen työntekijöiden työtä (Pitkänen 2011 57). Huuhtanen (2002) toteaa, että muutostyöhön liittyy vahvoja tunteenomaisia vaiheita, jotka voivat sisältää torjuntaa ja vastareaktioita. Muutostilanteeseen liittyy usein kokemus luopumisen tuskasta. Tämä voi koskea vanhoja, totuttuja toimintatapoja ja käytäntöjä tai työyhteisön henkilö- ja yhteistyösuhteita. (Huuhtanen 2002, 296.)

### **3.4.2 Sosiaalityö aikuissosiaalityössä**

Haastateltavien kanssa käydyistä keskusteluista tuli esiin monenlaisia käsityksiä liittyen sosiaalityöntekijöihin ja sosiaalityön toteuttamisesta aikuissosiaalityön yksikössä. Sosiaalityöntekijät kuvailivat haastatelluissa sosiaalityön roolia työyhteisössä, minkälaiset puitteet työ saa aikuissosiaalityön yksikössä sekä sosiaalityöntekijöille suunnattuja odotuksia ja vaatimuksia. Yläkategorian ”Sosiaalityö aikuissosiaalityössä” alle muodostui kolme sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän merkitystä kuvaavaa alakategoriaa:

1. Sosiaalityö työyhteisössä
2. Puitteet työn toteuttamiselle
3. Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit

### 3.4.2.1 Sosiaalityö työyhteisössä

Alakategoria ”Sosiaalityö työyhteisössä” kuvaa haastateltujen sosiaalityöntekijöiden käsityksiä työyhteisön toimivuudesta sekä sosiaalityön merkityksistä ja roolista osana työyhteisöä. Sosiaalityöntekijöiden kuvaksista syntyi yhdeksän käsitysluokkaa.:

**Taulu 3-4.** Sosiaalityö työyhteisössä.

1. Palaute liikkuu, vai liikkuuko?	23
2. Mitä on sosiaalityö	16
3. Etuuskäsittelijät ja asiakkaat	8
4. Työnjako-ongelma	5
5. Pomputtelua asiakkaille	4
6. Sosiaalityön omat jutut	4
7. Toimeentulotuen etusijaisuus	3

1. *Palaute liikkuu, vai liikkuuko?* Haastatellut sosiaalityöntekijät mielsivät saaneensa palautetta organisaation toiminnasta lähiesimiehensä kautta. Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei heidän antama palaute mene johtoportaalle asti ja mikäli se menee, ei heidän viestejä haluta kuunnella.:

*No yleensä se palaute tapahtuu siinä lähipiirissä pääasiassa tai siinä lähiesimiestasolla... Se on mun mielestä ihan riittävä, ettei ole ollut tarvetta muunlaiseen. Niin kun palautetta puolin ja toisin täällä ja sitten esimiehen kautta tavallaan on viety, jos se on liittynyt tähän koko yhteisöön tai hallintokuntaan tai työhön laajemmin, niin ne on menneet esimiehen kautta sitten eteenpäin... Joskus on ikävä kyllä semmonen olo, että kuullaan, muttei kuunnella, et siinä on se ero.*

Haastateltavien mukaan heidän palautetta työstä kuunnellaan, mutta se vaatii työntekijöiltä monenlaisia keinoja ja sitkeyttä viestien välittämiseen.:

*Kyllä varmasti jonkun verran kuunnellaan, mutta täytyy van tarpeeksi tiukka ja sitkeä olla, että saa niitä viestejä perille. Että joutuu moneen kertaan viemään sitä asiaa eteenpäin, kyllä se vaatii sitkeyttä.... Ensiksi luvataan, mutta sitten kun vähän aikaa odottelee, niin ei kuulu mitään. Jaa, eiku ei sitä olekaan viety eteenpäin sitä asiaa, että hirveän tarkka täytyy olla, jos meinaa jotakin saada.. Nehän menee, kun meillä on niin hirveän moniportainen tää esimiessysteemi, niin nehän menee monen esimiehen kautta, että yleensä pitää ensin pyrkiä lähiesimiehelle ilmoittelemaan, sitten hänen esimiehelleen, sitten hänen esimiehelleen ja sitten vielä hänen esimiehelleen. Että on näitä esimiehiä täällä monessa portaassa.*

2. *Mitä on sosiaalityö?*. Sosiaalityöntekijät kokivat, että organisaation johto ei tiedä mitä aikuissosiaalityö on. Johtotason ristiriitaisen ja virheellisen aikuissosiaalityön näkemyksen vuoksi haastateltavat saavat ohjeistuksia, joita työssä on vaikea toteuttaa.:

*Jotenkin tuntuu, että on aika ristiriitaisetkin täällä johtotasolla nämä näkemykset tästä meidän työstä ja se sitten aiheuttaa tänne perustasollekin aika monesti semmosta ristiriitaisuutta ja ongelmatilanteita sitten... periaatteessa voi sanoa, että tässä meidän lähiesimiesjohdossakin on sellasta ongelmaa. Mutta se on myös siellä ylemmällä tasolla... No varmaan kyllä lähiesimiehet kyllä, mä kokisin että tuntee ja tietää hyvinkin mitä me tehdään. Mutta siinä on vaan se, että heillä on niin erilaiset ajatukset siitä, esimerkiksi että mitä aikuissosiaalityön pitäisi olla. Että se aiheuttaa sitä ristiriitaa. Mutta se ongelma, että se on vähän tuolla ylemmällä tasolla tässä kaupunkiorganisaatiossa, että siellä ei edelleenkään ole mun mielestä sellaista käsitystä mitä esimerkiksi aikuissosiaalityö on ja sieltä tulee mun mielestä vääränlaisia viestejä ja signaaleja ja odotuksia meitä kohtaan sen takia, että he eivät tiedä sitä meidän perustyötä...*

Haastateltavien mukaan myöskään työyhteisössä ei tiedetä mitä aikuissosiaalityö on ja se häiritsee työn kehittämistä.:

*... tosiaan kun muille ammattikunnille voi olla hyvinkin epäselvää edelleen mitä meidän työnkuvaan kuuluu ja sitä kautta ei sitä tilaa tule, että ammatillisesti pystyttäisiin kehittämään.*

Myös yhteiskunnalla nähtiin olevan virheellinen ja rajoittunut käsitys aikuissosiaalityöstä ja työn keskittyvän vain kunnan rahan turhaa käyttöä.:

*... sosiaalityön katsotaan olevani ihmisten hyysäämistä ja kunnan rahojen tuhlaamista... Et jotenkin se, että meidän työssä on kauhean paljon muutakin, mutta sitä ei varmaan suuri yleisö edes tiedä, mitä se muu on.*

3. *Etuuskäsittelijät ja asiakkaat.*: Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esiin harmiaan siitä, että organisaation johto on kieltänyt etuuskäsittelijöitä tapaamasta asiakkaita. Sosiaalityöntekijät kokivat, että toimeentulotuen käsittely kirjallisena poistaa asiakkaiden inhimillisyyttä vaikeassa tilanteessa. Haastateltavien mielestä etuuskäsittelijät voisivat tavata helpompia apua tarvitsevia asiakkaita. Etuuskäsittelijät ovat antaneet sosiaalityöntekijöille käsityksen, etteivät haluaisi tavata asiakkaita:

*Olis hyvä monelle pitkäaikaisasiakkaalle, työttömälle tai muuta, niin olis hyvä, että vois käydä sen etuuskäsittelijän luona, tai olis helpompi kertoa ne asiansa. Kyllähän meidän etuuskäsittelijöistä moni sanoo, että veis vähemmän aikaa kuin yrittää löytää niistä papereista sitä punaista lankaa, että mikä se juttu on... vaikka oli perustoimeentulotuesta kysymys, niin sitten se toimeentulotukihakemuksen kirjallisena tekeminen on sellasta, että siitä on aika vaikea ottaa selvää, että mikä sen ihmisen tilanne on. Esim. oman etuuskäsittelytyöparin asenne on tämä, että jos se ei ole selvä, simppele hakemus, niin sit se ei kuulu hänelle, että yhtään monimutkaisemmat asiat eivät kuulu hänelle. Vaikka mä olen sitä mieltä, että kun me ollaan sosiaalitoimistossa, niin tää on kuitenkin tietynlaista erityisosaamista vaativaa tää toimistotyö heillä.*

4. *Työnjako-ongelmia.* Työyhteisön sisäinen työnjako ei haastateltavien mielestä ole sujunut hyvin ja vaatii neuvottelua. Vastaajat toivoivat tiimimallin tuovan helpotusta työnjako-ongelmiin. Sosiaalityöntekijät kokivat tekevänsä myös muiden ammattialojen töitä esimerkiksi sijaistamalla etuuskäsittelijöitä.:



*Mutta jatkuva kehittämisen tarvehan täälläkin on, että ei tosiaan mikään ideaali tilanne todellakaan täällä meillä ole, että kyllä meillä aika isoja ongelmia tällä hetkellä on, varsinkin siinä työnjaossa nimenomaan... jatkuvasti käydään keskustelua että mikä asia kuuluu kenenkin ammattiryhmän hoidettavaksi esimerkiksi...*

*Mutta nyttenhän meillä on se työnjako mennyt semmoseksi kauhean tikkuseksi jo aikaisemminkin, että kuuloko mulle vai eikö kuulu mulle ja tulee postilaatikon kautta papereita takaisin.... jos ajatellaan, että meillä on ollut paljon etuuskäsittelijöitä lomilla, sairauslomilla, kun sitten tulee se, että soitetaan sosiaalityöntekijälle, kun se toinen työntekijä pois, ikään kuin me oltais sitten niiden etuuskäsittelijöiden sijaisia ja työpaikkaajia. Että sitten kun miettii, että sanois sille etuuskäsittelijälle, että no niin menisitkö sä sitten aktivointisuunnitelmaa tekemään, jos mä teen nämä työt?*

5. *Pompottelua asiakkaille.* Työnjaon ongelmilla oli vastaajien mielestä suora yhteys asiakkaiden kohteluun – kun työtehtäviä ei ole määritelty selkeästi, tulee moni asiakas pompotelluksi työntekijältä toiselle.:

*Tavallaan kun semmosta asiakkaiden pompottelua näkee joissain tilanteissa, jota ite ei hyväksy, mut sitten taas niin kun ei voi mennä sanomaan mielipidetään työkaverille, joka on tehnyt näin.*

*... että jos tietty työntekijä ilmoittaa, että hän ei tätä asiaa tee, että hän siirtää tämän kun tämä on hänen mielestään sellainen ettei tämä hänelle kuulu tai mitä hän ei halua tehdä, niin kyllähän se tietyllä tapaa näkyy siinä asiakkaan tilanteessa, että se saattaa näkyä vaikka niin että asiakkaan päätöksensaanti viivästyy tai niin että asiakasta pompotellaan työntekijältä toiselle, että ohjataan soittamaan työntekijältä toiselle... ei sen niin pitäisi mennä, että me työntekijät täällä tapellaan siitä että kuka tekee ja mitä tekee.*

6. *Sosiaalityön omat jutut.* Sosiaalityöntekijät kokivat oman työnsä muun työyhteisön työstä poikkeavaksi. Vastaja kertoivat kaipaavansa aikaa ja tukea asiakastyölleen kollegoiltaan.

*No meillä, aikaisemminhan meillä oli sillä tavalla, että me pidettiin kerran viikossa semmonen parin tunnin tiimi tässä...sosiaalityöntekijät keskenään. Me*

*neuvoteltiin aika paljon sitten asiakastilanteista, jotka oli sillä tavalla ettei ite osannut oikein päättää ja tuota tämmöstä ja ehkä sitten vähän yleisimpiäkin asioita mietittiin. Mut kun mentiin tiimeihin, niin ne jäin pois, mutta nyt ollaan huomattu, että niille on tarvetta ja sitten ihan sovittu ensi kuun alusta aina torstaiaamupäivästä se pari tuntia käytettäisi siihen.*

*... meillä sosiaalityöntekijöillä on omia asioita, joita on hyvä käydä läpi ihan vaan omassa porukassa. Siitä saa sitä kaipaamaansa tukea työhön.*

7. *Toimeentulotuen etusijaisuus.* Haastateltavat mielsivät sosiaalityön jäävän työyhteisössä ja työyhteisön ajattelussa toissijaiseksi toimeentulotukeen nähden. Sosiaalityöntekijät kuitenkin toivoivat voivansa tehdä sosiaalityötä:

*Tavallaan yhteistyössä se näkyy, kun me joudutaan pyristelemään täällä ja tuomaan niin kun esiin meidän oman ammattikunnan tarpeita. Tavallaan ne meinaa hautua tänne kaiken muun kiireen ja toimeentulotuen alle, et se on semmonen ongelma täällä.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Sosiaalityö työyhteisössä” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa on käsitelty sosiaalityöntekijöiden kuvauksia omaan työhönsä vaikuttavista ja raamittavista tekijöistä. Haastatteluissa tuli esiin, että sosiaalityöntekijät saavat ja antavat itse palautetta niin organisaatiosta kuin työstään heidän lähiesimiehensä kautta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että palautteen tuleminen kuuluksi vaati paljon ponnisteluja ja monesti esimiehet ei vaan halua kuunnella heidän antamaa palautetta.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä organisaation johto ei tiedä mitä sosiaalityöntekijät aikuissosiaalityön yksikössä tekevät. Myös Konstikas sosiaalityö – kyselyn tulosten perusteella organisaation johdon koettiin olevan hyvin tietämättömiä sosiaalityöntekijöiden työtehtävistä (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 54). Ristiriitaisen ja virheellisen tiedon vuoksi sosiaalityöntekijöille osoitetaan

työtehtäviä, joita sosiaalityöntekijät eivät koe itselleen kuuluviksi. Myös työyhteisössä ja yhteiskunnalla on haastateltavien mielestä virheellinen näkemys sosiaalityöstä.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että varsinkin julkisissa keskusteluissa aikuissosiaalityön katsotaan olevan marginaalissa elävien ihmisten hyysäämistä. Forsman (2010) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat työnsä niin merkitykselliseksi, että kuulopuheet joidenkin ihmisryhmien hyysäämisestä tai negatiiviset mielipiteet eivät vaikuta työn mielekkyyden kokemiseen. Merkityksellistä Forsman tutkimuksessa oli, että työn kokemiseksi merkitykselliseksi riittää, että saa pienenkin asian toimimaan. (Forsman 2010, 109–111.) Tukea ja jaksamista työhön sosiaalityöntekijät ovat hakeneet työyhteisössä palavereista, jossa he voivat keskustellaan keskenään vain sosiaalityöntekijöiden asioita.

Haastateltavien kanssa käydyistä keskusteluista kävi ilmi, että työyhteisöissä on ollut vaikeuksia työnjaossa. Juuri aloitettu tiimimalli ei ole auttanut työnjakamisessa ja sosiaalityöntekijät kokivat tekevänsä myös muiden työyhteisön jäsenien työtehtäviä. Sosiaalityöntekijät toivatkin esiin toiveen, että myös etuuskäsittelijät voisivat tavata asiakkaita. Vastaajien mielestä työyhteisössä vellovien työnjako-ongelmien vuoksi asiakkaita pompotellaan työyhteisön sisällä työntekijältä toiselle.

### **3.4.2.2 Puitteet työn toteuttamiselle**

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esiin paljon aikuissosiaalityöhön liittyviä asioita, jotka luovat raameja työn toteuttamiselle. Nämä esiin tulleet puitteet, joissa sosiaalityöntekijät voivat tehdä työtään, vaikuttavat keskeisesti kokemuksiin työhyvinvoinnista ja työssä oppimisesta. Työn puitteita kuvaavia kategorioita syntyi yhdeksän.:

**Taulu 3-5.** Puitteet työn toteuttamiselle.

1. Ainainen kiire	8
2. Yhtenäistävät työn raamit	7
3. Yksinäinen työ vaatii tukea	5
4. Toimistotyö ei ole sosiaalityötä	5
5. Monimutkaiset asiakasongelmat	3
6. Toimeentulotuen tuoma haaste	3
7. Itsenäistä työskentelyä	3
8. Sosiaalitoimiston korkea kynnys	3

1. *Ainainen kiire.* Haastateltavien mukaan työhön kohdistuu ulkopuolisista painetta, joka luo kiirettä sosiaalityöntekijän aikatauluun. Jatkuvan kiireen vuoksi sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa tavata tarpeeksi asiakkaitaan.:

*...Tietysti sitten se, että organisaation tasolta tulee tietysti sitten paineet niin päin, että pitäisi osata ohjata esimerkiksi näitä nuoria eteenpäin ja mahdollisimman nopeassa tahdissa, että pois pelkän toimeentulotuen piiristä ihan aktiivisempaan elämään ja päihitteettömyyteen.*

*...Mutta se mikä niin kun on vielä huolestuttavampaa nykypäivänä, kun on niin kauhea kiire joka paikassa ja kaikilla ja se työ on semmosta että koko ajan on kalenteri täynnä eikä ja tuntuu ettei välttämättä ehdi asiakkaillekaan antaa sitä aikaa, vaikka haluais antaa, niin ei kerkee niitä asioita aina tekee niin hyvin aina kun haluais, niin semmonen on huolestuttavaa sosiaalialan työssä.*

Asiakkaiden elämäntilanteet saattavat muuttaa suunniteltua aikataulua paljonkin. Toisaalta esiin tulleen näkemyksen mukaan asiakkaille pitäisi saada annettua enemmän aikaa.:

*...välillä tulee niitä tilanteita, että tulee jokin äkillinen kriisi asiakkaalle ja se aika on pystyttävä antamaan vaikka heti seuraavalle päivälle ja se tietenkin tarkoittaa, että se oma aikataulu saattaa mennä aikalailla nurin ja muuttua.*

*... tällä hetkellä tuntuu työpäivä siltä, että on välillä vaikea hallita sitä omaa työtä ja saada sitten organisoitua niin että ehtii tehdä kaiken siinä ajassa mitä työaika on... nyt kun meillä toimeentulotukea tehdään aika paljon täällä, sosiaaliryöntekijätkin tekee kun kuun vaihde lähestyy, niin on niin kun, liian paljon asiakkaita tapaan päivässä kun ottaa huomioon, että pitäisi ehtiä tehdä sitä toimeentulotukea ja lisäksi on hirveesti yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden vaatimuksia sähköpostissa ja soittopyyntöjä tulee, niin tuntuu ettei aika riitä kaiken sen tekemiseen. Ja vaikka riittäisi aika, niin välillä tuntuu että mä en saa organisoitua sitä kaaosta sillein, että pystyis pitämään kiinni ite niistä aikatauluista...*

2. *Yhtenäistävät työn raamit.* Aikuissosiaaliryöntössä koetaan olevan lakiin, kunnan määrittämiin ja työyhteisön linjauksiin perustuvia sääntöjä, joiden puitteissa työskentely yhtenäistää eri ryöntekijöiden tekemää työtä.:

*Että on tavallaan semmoset suositukset, että mitä asiakasryhmiä tulisi tavata säännöllisesti, että nehän vähän antaa runkoa sille sosiaaliryöntölle. Että nehän on tietenkin siellä taustalla, mutta muuten aika vapaasti saa suunnitella sen. Että tokihan sitten tulee työkavereilta etuuskäsittelystä niitä asiakkaita, joita ne sanoo, että nyt olis hyvä tavata ja sitten ne on johonkin otettava. Ja esimieheltäkin joitakin, jotka ovat häneen olleet yhteydessä, niin tulee viestiä, että nyt olis tavattava ja näin, mutta muuten sillain aika vapaasti pystyy suunnittelemaan.*

*Kyllä siis aika pitkälle on sillein määritelty nää asiat... Mutta mun mielestä se toisaalta on todella hyvä, koska silloin ne asiat ovat tasa-arvoisia suhteessa asiakkaisiin, kun tehdään samalla tavalla töitä... Mutta musta on erittäin hyvä, että on tietyt raamit tietyillä asioilla, silloin se on tasapuolista... kyllä, että linjaukset ovat samantyyppiset ja sitten on nää lait, jotka asettaa tietyt rajat, joita on noudatettava...*

3. *Yksinäinen työ vaatii tukea.* Aikuissosiaalityössä yksin tehtävää asiakastyötä haastateltavat kuvasivat yksinäiseksi työksi, johon työntekijät kaipaavat kollegan ja varsinkin esimiehen tukea.:

*Mä luulen että me ollaan täällä vähän sillain yksinäisiä jollain tavalla sillain yksinäinen työyhteisö...sillein yhdessä yksin ja sitten että vähän ehkä , että esimies on erillinen siinä ja se ei ehkä ole sellainen ihanne, kun on ihanne.*

*Mehän ne ollaan työntekijät, jotka sitten kohdataan asiakkaat ja jos asiat ei toimi me joudutaan täällä ite pähkäilemään miten nää hoidetaan, että ei siihen tule tukea tarpeeksi tuolta johdolta.*

4. *Toimistotyö ei ole sosiaalityötä.* Sosiaalityön tekemiseen kuuluu haastateltavien mukaan paljon tietokoneella tehtävää työtä, jonka ei mielletä olevan sosiaalityötä. Haastateltavat käyttäisivät tietokoneen edessä käytettävän ajan mieluummin asiakkaiden asioiden selvittelyyn.:

*Mä oon itse ajatellut että en ole ikinä opiskellut toimistotyöntekijäksi ja mun työstä suurin osa on nyt sitä... Meillä on paljon dokumentointia, että se lisää sitä dokumentointia... ja ohjelmia pitää hallita kauheesti ja molemmissa ohjelmissa on samat byrokraattiset kohdat mitkä pitää täyttää.. Tottakai ne on, täytyy myöntää, että ne varmasti tärkeitä jollekin, mut kun ei koe niitä suoraanaisesti itelle niin kauhean tärkeänä... Mikä suututtaa minua, mitä en ole sil-lain hyväksynyt että 70% päivästä voi mennä tietokoneella, mikä on erittäin väärin. Meidän täytyy kaikenlaista työnseurantaa ja kaikenlaista tilastointia täyttää, meillä on lisääntynyt kauheasti aika tietokoneella että se on, kaikki on asiakkaan kohtaamisesta pois ja se on erittäin harmi juttu.*

5. *Monimutkaiset asiakasongelmat.* Sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaiden elämässä vastaan tulleiden ongelmien kautta monenlaisia vaikeita ja raskaita asioita. Asiakkaiden ongelmien nähtiin muuttuneen vuosien myötä monimutkaisemmiksi ja vaativammiksi:

*... asiakastyö on raskasta, että siinä joutuu kohtamaan tosi monenlaisia asioita, että se nyt on itessään varmaan itsestään selvää, jos sosiaalialan töitä tekee, niin siinä on se puoli...*

*Ja sitten niin kun monen ihmisen tilanne on mennyt tänä päivänä niin huonoksi, että kun sanoo, että hoida tämä ja tämä ensi kerraksi, niin ensi kerrallaan ne ei ole hoidettu, että tavallaan semmonen byrokratian rattaissa oleminen on tehnyt monet liian voimattomiksi. Että jos mä ajattelen, että pitkäaikais-työttömät, mielenterveysongelmat kasaantuu niinkun ihmisille, niin hirveän paljon on semmosta ettei pystytä, jakseta, osata. Joku kirjallinen toimeentulotuen hakeminen on monelle sillä tavalla sillein vaikeata ja sitten kun ei ole muita kanavia kuin tehdä näin, niin sitten tuntuu, että pitää ottaa vastaan, vaikka muuta sosiaalityön tarvetta ei ehkä olisikaan, mutta kun ei muuten asiat hoidu.*

6. *Toimeentulotuen tuoma haaste.* Haastateltavat kokivat asiakkaiden monimuotoisiin ongelmiin tarttumisen ja taloudellisen tuen yhdistämisen vaikeaksi.:

*Mutta varmaan se, että meidän täytyy edelleen yhdistää raha- ja se muu tuki, se on ristiriitainen erityispiirre edelleenkin. Siinä on välillä aikamoista taiteilua sen luottamuksellisen asiakassuhteen kanssa, jos jollekin mielialaongelmalliselle joudut ei sanomaan ja siihen asti jutut on käynyt yksin ja jos tulee tällainen tai joku persoonallisuushäiriöinen ihminen niin saattaa aiheutua just semmonen, että jota harvoin tapahtuu, mutta voi lähteä vaikka kantelu siitä kun ei saanut rahaa, niin valittaa johonkin ja sitten se huomio kiinnittyy siihen ja sit se on takapakkia sille asiakassuhteelle. Mutta enimmäkseen, hirveän hyvin se menee sillein, että se vaatii kyllä työntekijältä erityisen hienovaraista ja semmosta luovimista se rahan ja muun tuen yhteen sovittaminen samalle asiakkaalle. Sit se menee hyvin, jos siinä ei ole niin itsestään selvää, että joku on tuloton, niin sille lähtee ne rajat aina saman kaavan mukaan. Mutta jos on sitten kyse jostain, että on pahoja rahankäytönongelmia ja sitä neuvottu siitä asiakkaalle ja tietsä toivoo koko ajan semmosta vastaantuloa, mihin itellä ei ole oikein valtuuksia jatkuvasti ja tämmösiä...*

7. *Itsenäistä työskentelyä.* Sosiaalityöntekijät kuvasivat työtään hyvin itsenäiseksi ja kokivat, että heillä on vaikutusvaltaa työn toteuttamisessa.:

*... että tavallaan tää työ on hirveen itsenäistä ja tavallaan on aika suurikin ihan siinä perustyössä tavallaan vaikutusmahdollisuus, että miten sitä työtä tekee ja näin niin se on aika iso.*

*Mutta jos ajatellaan sitä oman työn organisointia niin aika hyvin sä pystyt ryhmittämään sun työnteon, että kun on liukuvat työajat ja sä päätät ite milloin otat asiakkaita vastaan, niin pystyy kattomaan sitä aikataulua ettei se mene ihan... Mutta aika pitkälti siihen omaan työhön pystyy täällä sillain vaikuttamaan.*

8. *Sosiaalitoimiston korkea kynnys.* Haastateltavat ovat kokeneet, että joillekin asiakkaille sosiaalitoimistossa asiointi on haastavaa. Varsinkin iäkkäille asiakkaille sosiaalitoimiston kynnys on ollut korkea.:

*kyllähän monet edelleen kokee, varsinkin vähän iäkkäämmät asiakkaat saattaa kokea hirveän suurena kynnyksenä tulla tänne meille asiakkaaksi ja jotenkin kokee sen, että tai ehkä heillä on sellainen ennakkokäsitys, että minkälainen paikka tää on, ja ja ... iäkkäämpien ihmisten kohdalla saattaa olla, että heillä ainakin on se ennakkokäsitys, että tää olis jotenkin tämmönen hirveän byrokraattinen paikka ja tämmönen, mutta ehkä toivottavasti sitten ennakkoluulot vähän hälvenee.*

### **Yhteenveto alakategorian ”Puitteet työn toteuttamiselle” tuloksista:**

Sosiaalityöntekijät kokivat heidän työhönsä kohdistuvan yhtenäen ajankäyttöön liittyvää painetta. Painetta aikatauluun luovat toimeentulotukilakiin kirjattu toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika, aikarajat asiakkaiden aktivoinnissa sekä asiakkaille tapahtuvat yllättävät ja nopeasti selvitettävät kriisit. Vastaajien mielestä jatkuva kiire on huolestuttava piirre sosiaalityössä. Jatkuva kiire, asiakkaiden suuri määrä, henkilöstön riittämätön määrä, jatkuva monimutkainen päätöksenteko, ja liian vähäiset tauot päivän aikana nousivat suuriksi huolenaiheiksi myös Konstikas sosiaalityö 2003 – kyselyssä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 39.) Aikataulupaineita luovien lakien ja organisaation linjauksien nähtiin luovan samanlaiset raamit jokaisen aikuissosiaalityöntekijän työhön. Yhteisistä



työtä raamittavista säännöistä huolimatta vastaajat kokivat työn olevan itsenäistä ja voivansa vaikuttaa omaan työhönsä.

Sosiaalityöntekijöiden työtä aikuissosiaalityön yksikössä haastateltava kuvasivat yksinäiseksi ja moninaisista ongelmista johtuen haasteellista ja raskasta. Haastateltavat toivat esiin työyhteisön tuen olevan tärkeää, että jaksaa työssä jaksaa. Raunio (2004) on todennut työlle saatavan tuen olevan sosiaalityössä työntekijöiden jaksamiselle tärkeää. Raunio (2004, 54). Oman haasteensa aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä työhön tuo toimeentulotuen ja muun annettavan tuen yhdistäminen. Joskus asiakkaalle pitää osata antaa tukea vaikeaan elämäntilanteeseen, vaikkei oikeutta rahan saamiseen synnykään. Joillekin asiakkaille sosiaalitoimistossa asioiminen on vaikeaa ja sosiaalityöntekijät kokivat voivansa tehdä heidän käynnistään miellyttävämpää. Sosiaalityöntekijät toivoivatkin voivansa keskittyä enemmän nimenomaan sosiaalityön tekemiseen, kun nykyisellään työhön kuuluu paljon dokumentointia ja erilaisten papereiden kanssa työskentelyä.

### 3.4.2.3 Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit

Haastateltavat toivat esiin odotuksia ja vaatimuksia, joita sekä he itse että asiakkaat sosiaalityöntekijälle asettavat. Sosiaalityöntekijöiden mainitsemista odotuksista ja vaatimuksista muodostui seitsemän käsitysluokkaa. Nämä käsitysluokat kuvaavat kahdeksaa erilaista roolia, joita sosiaalityöntekijät työssään kohtaavat.

**Taulu 3-6.** Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijöiden roolit.

1. Sosiaalityöntekijä on vierellä kulkija	13
2. Sosiaalityöntekijä ei ole vain toimeentulotukikäsittelijä	12
3. Sosiaalityöntekijä osaa kaiken	12

4. Sosiaalityöntekijä on rajojen asettaja	9
5. Sosiaalityöntekijä on asiakaspalvelija	8
6. Sosiaalityöntekijä on taistelija	5
7. Sosiaalityöntekijä on ammattilainen	4
8. Sosiaalityöntekijä on persoona	3

1. *Sosiaalityöntekijä on vierellä kulkija.* Haastateltavien mielestä on tärkeää, ettei sosiaalityöntekijä korosta itseään suhteessa asiakkaaseen, vaan työntekijä ja asiakas ovat tasa-arvoisia. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan vierellä kulkeva tuki, joka kannustaa elämässä eteenpäin.:

*...tietyssä tapauksessa sosiaalityöntekijä on monesti niin kuin asiakastilanteessa jollainlailla niin kuin asiakkaan rinnalla kulkija monissa arjen asioissa taikka niissä ongelmissa mitä ihmisillä on... Kyllä mun mielestä on tärkeää, ettei aseta itseään mitenkään niin kuin korkeammalle tai näin.*

*... tota jos nyt ajattelee tätä aikuisten kanssa työskentelyä ja sitten se vielä painottuu niihin alle 25-vuotiaisiin nuoriin, joilla ei ole ammatillista koulutusta eikä työtä, niin kyllä se on semmosta rinnalla kulkemista, mutta myös vähän semmosta eteenpäin potkimista ja sitten semmosta tukena olemista ja kaikkea semmosta mitä siihen tulevaisuuden suunnitteluun liittyy, niin siihen... mieluummin vielä niin että se asiakas siinä korostuu, että ei niinkään työntekijä, vaan että sen asiakkaan voimavarat saatais mahdollisimman hyvin sieltä esiin.*

2. *Sosiaalityöntekijä ei ole vain toimeentulotukikäsitteilyä.* Haastateltavat kokevat aikuissosiaalityön olevan määritelty liialti toimeentulotuen käsittelyksi, jolloin sosiaalityöntekijöiden työstään saama arvostus on puutteellista.:

*Tässä sitten taas leimautuu asiakaskunta helpommin tämmöiseksi päihdeongelmaisiksi, työvieroksujiksi ja niin edelleen, jolloinka sitten sen työntekijänkin on vaikeampi sitten jotenkin rintarottingilla sanoa olevansa sosiaalityöntekijä. Tossa justuinsa viikonloppuna sain sanoa taas kerran, että en tykkää yhtään nimityksistä sosiaalityöntekijä tai tannta tai joku vastaava ja että ei sosiaalityö ole sama kuin toimeentulotuki, että ne kaksi aivan eri asiaa. Kun niin paljon nytkin puhutaan, kuinka tarvitaan sosiaalityöntekijöitä lisää kuntiin, kun toimeentulotukiasiakasmäärät kasva, niin sillä jo lyödään leima siihen, että meidän työ on pelkästään toimeentulotukea...*

*... Niin ja aikuissosiaalityöntekijän arvostus on sinänsä kiikun kaakun ollut kaiken aikaa ja varmaan edelleenkin kun se on niin katottu sen toimeentulotuen hoitamisen läpi ja siitä uskalletaan säästää ihan eri tavalla kuin lastensuojelusta ja tämmöstä näin. Että sitäkin kautta se arvostus on aina vähän niin kun kyseenalaista, että onko sitä vai ei...*

3. *Sosiaalityöntekijä osaa kaiken.* Haastateltavat kokivat, että yhteistyökumppanit olettavat aikuissosiaalityöntekijältä löytyvän vastaus kaikenlaisiin ongelmatilanteisiin.:

*...no lähinnä jos ajattelee, tulee monesti tuolta yhteistyökumppaneiden taholta sitä semmosta ajatusta että me täällä pystytään ratkaisemaan ihan minkä tahansa kaltaisia ongelmia ja tilanteita. Sit taas välillä asiakkaiden taholta tulee semmosia aika isoja odotuksia sen suhteen, että mitä me täältä kyetään tekemään.*

Myös asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijän osaavan ratkaista monipuolisesti vastaan tulleita kysymyksiä ja ongelmia.:

*... että pitää niin kun hirveän laaja-alaisesti eri asioista ja pitäisi olla monen alan asiantuntija... kun tällä kun meillä aikuisväestön kanssa työskennellään niin välillä tuntuu, että pitäisi olla psykiatrinen sairaanhoitaja, terapeutti, lääkäri ja hammaslääkäri. Siis niin hirveesti tulee kaikenlaista asiaa, mistä pitäisi niin kun tietää, jota me sitten pähkäillään ja soitellaan, että saadaan vastausta.*

4. *Sosiaalityöntekijä on rajojen asettaja.* Monenlaisten sosiaalityöntekijöihin kohdistuneiden oletusten myötä haastateltavat ovat kokeneet työn rajaamisen olevan olennainen osa työntekemistä.:

*Mä ehkä tässä ajattelen sitä sillä tavalla, että monesti tähän työhön sisältyy sitä semmosta, tietyllä tapaa sua asetetaan aika moneen erilaiseen rooliin eri tahoilta ja jotenkin ajatellaan sitä että pystytään ratkaisemaan vaikka mitä ongelmia. Et niitä rajoja ei aina ymmärretä...*

*... ainakin vaateet on kauhean monet, että on kyllä pitänyt oppia sanomaan ei aika lailla viime vuosina. Että tota tää on tosiaan niin viime sijainen ammatin-ala täällä kuntapuolellakin, että todella monenlaista voisi tehdä, jos vaan alkaisi tekemään...*

5. *Sosiaalityöntekijä on asiakaspalvelija.* Haastateltavien näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijän luontevana tehtävänä on auttaa asiakasta mahdollisimman hyvin ja inhimillisesti hänen elämäntilanteessaan.:

*... sitten kyllähän tässä työssä konkreettisesti pystyy auttamaan ihmisiä, että sitten taas asiakkailta tulee myönteistä palautetta, niin tietyllä tapaa ite kokee, että arvostetaan tätä työtä tärkeänä... kyllä mä nyt aika paljon saan semmosta palautetta asiakkaalta, vaikka en paljoa mitään varsinaisesti voi antaa kättä pidempää, niin tota että mukava kun kuuntelit. Niin tavallaan se, että kuuleeko vai kuunteleeko, että kyllä ihmiset senkin aistii.*

*Et just se, siitä ollaan käyty paljon täällä keskustelua, että kun ollaan sosiaali-toimistossa, niin sitä ei voi sitä sosiaalia unohtaa siinä toimiston edessä elikkä kuitenkin pitää ajatella sillä tavalla että tää on tietyn tyyppistä tämmöstä aika erikoislaatuista työtä ja täällä pitäisi se inhimillisuus muistaa kuitenkin ja lähteä siitä ajatuksesta, että asiakas on se kenen, kuka on se pääpiste ja siitä lähdetään, että asiakas saa sen oman tilanteensa kannalta mahdollisimman parhaan palvelun ja ratkaisun siihen tilanteeseen... sen pitäisi tulla aika luonnostaan...*

6. *Sosiaalityöntekijä on taistelija.* Kuvauksen mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on pyrkiä parantamaan asiakkaiden tilannetta asioista tiedottamisen ja eteenpäin viemisen muodossa.:

*... haluaisin nähdä, että sosiaalityöntekijä on tämmönen taistelija. Asioiden niin kuin korjaaja, paremmaksi luoja, sellainen ihmisten kanssa yhdessä tekijä... tavallaan muiden puolesta, tai kanssa. Mä näen sosiaalityön enemmän tämmösenä, kun puhutaan asianajososiaalityöstä, että just tätä, että ihmiset tietäisivät oikeuksistaan ja sitten ne jotka ei kykene ja pysty, niin sitten heitä niin kun jeesata sillä tavalla, sitten yhdessä sitten hakemaan sillä tavalla, että pystyy jotenkin niin kun saamaan oikeutensa.*

7. *Sosiaalityöntekijä on ammattilainen.* Sosiaalityöntekijän pitäisi haastateltavien mielestä osata suhtautua työhön ammattimaisesti ja ammatti-identiteetillä.:

*...vaikka pitääkin totta kai olla semmonen tietty ammatti-identiteetti ja semmonen ammattimainen ote, ja kyllä hirveen monesti sitten niitä arjen asioita tässä käydään läpi ja ...*

*... että mä näen sen sillein nimenomaan ammattina siinä missä muutkin ja mä en tässä kohtaa osaa siitä liittää, tai että mä kuvailisin sitä sosiaalityön sisältöä tai näin. Että nimenomaan on oman alansa ammattilainen, että... Niin tiettyä taitoa vaaditaan ja en halua sitä mitenkään myöskään jotenkaan hengittää sen enempää kuin muita ammatteja, että mielelläni sitä ammattilaisuutta siinä korostan. Vaikka siihen liittyy tietenkin paljon tällaista ihmistyöhön vaikka kuinka kauheasti kerroksia, niin jos sitä rupee miettimään, että on kuin, niin siitähän saa vaikka kuinka hienoja tietysti kehitettyä, että se on vaikka mitä ihmeellistä. Taikka syvällistä ja kaikkea, totta kai se on... Totta kai se on nimenomaan sosiaalialan työssä se oman alansa, taikka että on se alan ammattilainen.*

8. *Sosiaalityöntekijä on persoona.* Haastatelluista korostui sosiaalityöntekijöiden olevan tavallisia, ainutlaatuisen persoonallisuuden omaavia ihmisiä. Persoonallisuuden nähtiin olevan olennainen osa aikuisten kanssa tehtävää työtä:

*Et tavalla tietysti kun ollaan aikuisten ihmisten kanssa tekemisissä, niin tavallaan siinä haasteelliseksi tekee sen että kuitenkin jokainen ihminen on vastuussa itsestään ja ei tavallaan kun lastensuojelussa on enemmän semmosia jonkinlaisia pakkokeinoja käytettävissä, mutta täällä se on enemmänkin sitä, että sitä omaa persoonaa pitää laittaa peliin, että saa sitä vuorovaikutusta ja luottamusta syntymään asiakkaan kanssa ja se asiakkaan motivointi, että siinä on monestikin aikamoinen työ. (H3)*

*Toki aina se sun oma persoona vaikuttaa välillisesti kaikkeen ja mikä sitten taas on mun mielestä hyvä asia sillä tavalla, että me ei voida olla ihan samanlaisia, että se ei voi olla välittymättä työssä. (H5)*

### **Yhteenveto alakategorian ” Odotuksista ja vaatimuksista nousevat sosiaalityöntekijän roolit” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa esiteltiin haastatteluissa esiin tulleita sosiaalityöntekijöiden kuvauksia erilaisista rooleista, joita heille omista, organisaatiolta ja asiakkailta tulevista odotuksista ja vaatimuksista on työssä tullut. Sosiaalityöntekijä kuvasivat vierellä kulkemisessa tärkeäksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasa-arvoisuuden. Nummelan (2011) mukaan asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuus vahvistaa asiakkaan oikeuksia. Tällaista suhdetta ei luonnehdi työntekijälähtöisyys sen paremmin kuin asiakaslähtöisyyškään, vaan kohtaamisessa neuvotellaan yhteinen tulkinta ja tilanteen mahdollisesti vaatimat muutokset. (Nummela 2011, 134.) Asiakaspalvelijoina sosiaalityöntekijät mielsivät, että heidän tehtävänä on pyrkiä auttamaan asiakasta mahdollisimman hyvin. Joidenkin kuvausten mukaan sosiaalityöntekijän odotetaan taistelevan asiakkaiden tiedottamisen ja oikeuksien puolesta.

Toimeentulotuen ensisijaisuus aikuissosiaalihuollon yksikössä tuli ilmi vastaajien tuodessa esiin, sillä he kokevat olevansa tunnettuja vain toimeentulotuen käsittelijöinä. Aikuissosiaalityöntekijät kokivat, että toimeentulotuen määrittäessä heidän työtään, saavat he vähemmän arvostusta ja liikkumavaraa työssään kuin esimerkiksi kollegat lastensuojelussa. Myös Konstikas sosiaalityö – kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden mielestä toimeentulotuki alentaa sosiaalityön imagoa. Toimeentulotuen kuluvan työajan nähtiin syövän resursseja sosiaalityön muulta kehittämiseltä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 94.) Aikuissosiaalityössä tehtävä toimeentulotukityö mielletään

usein vähemmän vaativaksi rahan jakamiseksi, mikä estää niin sanotun oikean sosiaalityön tekemisen (Raunio 2004, 45). Oikean sosiaalityön tekemiseen vaikuttaa se, miten työ on organisoitu. Ulkoapäin rajatut työtehtävät kuormittavat työntekijöitä. Sosiaalityöntekijöillä tulisi olla valtaa määrittää, millaisissa olosuhteissa ja millä edellytyksillä vaikuttavaa ja professionaalista työtä tehdään (Kempainen ym. 2010, 15). Raunio (2004) tuo esille, että toimeentulotukityö on saanut rinnallensa uusia tehtäviä, kuten yhteiskunnallisen eheyden ylläpitäminen ja syrjäytymisen estäminen, jotka ovat ammatillisesti haastavia. Toimeentulotukityö ei nykyisin ole enää pelkkää rahan jakamista, vaan työn tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippuvuus ja aktivoida tuen saajia työmarkkinoille. Uusiin haasteisiin vastaaminen edellyttää kokonaisvaltaista näkemystä asiakkaan tilanteesta ja sen mukaista monipuolista ammatillista osaamista. (Raunio 2004, 45.)

Sosiaalityöntekijät kertoivat varsinkin asiakkaiden, mutta myös yhteistyökumppanit ja organisaation muiden jäsenten odottavan heidän osaavan tehdä kaikkea sosiaalityöntekijän toimenkuvasta poikkeavaa. Moninaisista odotuksista ja vaatimuksista johtuen sosiaalityöntekijöiden on pitänyt oppia asettamaan rajat omalle tieto-taitonsa käytölle ja arvostaa omaa työnkuvaansa. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille uupuminen tuntuu olevan ongelma, koska sosiaalitoimistoissa työntekijöillä on kaikkein vähiten mahdollisuuksia rajata itse omaa työtään, sillä periaatteessa heidän on toimitettava kaikkien kanssa, jotka ottavat yhteyttä sosiaalitoimistoon. Perinteisesti asiantuntija-aseman yhtenä perusteena on ollut mahdollisuus rajata työtään ja tehtäviään omaan asiantuntijuutensa mukaan. (Karvinen.Niinikoski ym. 2005, 104.) Myös oman ammatti-identiteetin omaaminen ja sen mukaisesti toiminen oli sosiaalityöntekijöiden mielestä olennainen rooli työssä. Sosiaalityössä oman persoonan käyttäminen tekee asiakastyöstä aitoa ja luottamusta herättävää.

## 4. TYÖSSÄ JA TOIMINNASSA OPPIMINEN

Tarkastelen tässä luvussa aikuisten oppimista työssä yksilöinä ja osana työyhteisöä. Aikuisten oppimisen tarkastelu sijoittuu sosiaalitoimen kontekstiin. Kuten edellisessä kappaleessa tuli esiin, osaava ja koulutettu henkilöstö on sosiaalipalveluiden toiminnan tae ja kuntien on huolehdittava henkilöstön riittävydestä ja osaamisesta toteuttaakseen lainsäädännön mukaiset sosiaalipalvelut. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 19.) Sosiaalialan asiantuntijoiden osaamisen kehittämisen nähdään olevan merkittävässä asemassa myös Kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelmaan (KASTE) asetetun tavoitteen pyrkimyksessä taata sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut tasapuolisesti kaikille kansalaisille. (Leinonen 2008, 20.)

Työssä oppimisen käsitteestä käytetään joko yhteen tai erikseen kirjoitettua muotoa. Erikseen kirjoitettuna työssä oppiminen (learning at work/workplace learning) voidaan määritellä yläkäsitteeksi, josta ilmenee oppimisen tapahtumapaikka. Yhteen kirjoitettuna työssäoppiminen (work-based/work-related learning) mielletään laajemman työssä oppimisen alakäsitteeksi ja ammattikasvatuksen alueeseen kuuluvaksi omaksi näkökulmakseen. Yhteen kirjoitetulla käsitteellä viitataan pääsääntöisesti ammatilliseen koulutukseen ja opetukseen sekä työpaikalla toteutettavaan ammatilliseen työssäoppimiseen. (Varila & Rekola 2003, 17). Tutkimuksessani tarkastellaan pidempään työelämässä mukana olleiden sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä, kokemuksia ja havaintoja omasta työnteostaan. Käsitteelen työssä oppimista siis erikseen kirjoitettuna työpaikalla tapahtuvan oppimisen näkökulmasta.

### 4.1 *Näkökulmia työssä oppimiseen*

Työssä oppimisessa tarkastellaan, miten työhön suoraan kiinnittyvä tai sitä sivuava oppiaines välittyy yksilöön kokemuksena, jossa oppimista ja työtä on vaikea erottaa toisistaan (Varila & Rekola 2003, 25). Työssä oppimisessa on kyseessä aivan tavallisesta oppimistapahtumasta, jonka konteksti eli tapahtumaympäristö on työ (Tynjälä & Collin 2000, 297). Lähtökohtana työssä oppimiselle on



yksilön ja hänen ympäristönsä välisessä vuorovaikutuksessa siten, että ympäristöä pidetään ensisijaisena oppimisen tuottamisena. Oppimisen myötä yksilö yleensä sopeutuu ympäristöönsä tai muuttaa sitä itselleen sopivammaksi. Työelämä on kuitenkin niin vaativaa, että pääsääntöisesti työ mukauttaa tekijäänsä kuin tekijä työtänsä. (Varila & Rekola 2003, 25.)

David Boundin ja John Garrickin mukaan työssä oppimisen käsitteellä on monia merkityksiä, jolloin määrittelyllä voidaan painottaa joko 1) toimintojen kehittämistä organisaation hyötynäkökulmasta (työntekijän, tiimin, työyhteisön tai organisaation osalta), 2) oppimisen kehittämistä oppijan hyötyjä ajatellen (oppijan itsensä, hänen henkilökohtaisen kasvunsa ja elin-ikäisen oppimisen vuoksi), 3) oppimisen edistämistä sosiaalisena sijoituksena (kansalaisuuden, tiimin tai työyhteisön ja tulevaisuuden organisaation kehittämisen näkökulmasta). (Boud & Garrick 1996, 5-6.) Kaija Collinin (2009) mukaan työssä oppiminen tapahtuu arkisten työtehtävien suorittamisen ohessa. Työssä oppimiseen sisällytetään osaamisen kehittyminen ja asiantuntijuuden käsitteet. Collin toteaa työssä oppimisen tutkimuksen rakentuvan pitkälti aidoista ympäristöistä ja prosesseista koostettuihin tapaututkimuksiin eikä varsinaista yhtenäistä työssä oppimisen teoriaa ole saatavilla. (Collin 2009, 214-215.)

Työssä oppiminen on ilmiönä niin monisäikeinen, että sitä käytetään laajasti ja moniselitteisesti. Ilmiössä kohtaavat a) yksilön-näkökulma, sisältäen yksilölliset oppimisprosessit, työ- ja elämänhistorian sekä ammatillisen kehittymisen ja identiteetin, b) sosiaalinen näkökulma, kattaen yhteistyö- ja ryhmäprosesseihin kattavat kysymykset, c) organisaatioiden kehittämisen näkökulma, d) työn ja työelämän tutkimuksen teemat, sekä e) yhteiskunnallinen konteksti sisältäen muun muassa työvoimapolitiittiset linjaukset ja globalisaatiokehityksen. (Boud & Garrick 1996, 6.) Tarkastelen tutkimuksessani työssä oppimisen ilmiötä painottaen yksilön näkökulmaa yhteiskunnallisen muutoksen kontekstissa.

Oman osaamisen kehittämisen on nähty olevan välttämätöntä sosiaalityön muutoksiin ja haasteisiin vastaamiseksi. (Lohi & Niiranen 2005, 56). Vaikka kuntatyö 2010 - tutkimuksen mukaan sosiaalialan työntekijät kokivat työn tarjoamat mahdollisuudet osaamisensa kehittämiseen paremmiksi kuin muut kunnallisilla toimialoilla työskentelevät, koki kolmannes sosiaalityöntekijöistä puutteita

omassa osaamisessaan (Saari, Blomsted & Väänänen 2005, 23). Sosiaalityöntekijöiden tapaan kehittää ja hyödyntää omaa osaamistaan on mahdollista vaikuttaa työn organisointitavalla (Rautiainen 2003). Koulutuksella voidaan vaikuttaa työtyytyväisyyteen, työpaikkaan sitoutumiseen, työn laatuun ja työmotivaatioon (Virtanen ym.2002, 65). Vatajan ym. (2007) mukaan sosiaalityöntekijöiden osaamisen kannalta on keskeistä, että työssä oppiminen nähdään osana työtä ja liitetään osaksi työn tavoitteita ja asiakkaiden saamaa palvelua. Jatkuvat työssä tapahtuvat muutokset luovat haasteita sosiaalityöntekijöiden oppimiselle. (Vataja, ym. 2007.)

Collinin (2005) mukaan työssä oppimisen tutkimus tarvitsee lisää tietoa varsinkin yksilön näkökulmasta: Miten oppiminen ilmenee, miten sitä voidaan organisoida ja ohjata työyhteisössä sekä miten työstä saadaan tehokkaampi oppimisympäristö. Varsinkin työntekijöiden itsensä kokemuksia ja näkemyksiä olisi Collinin mielestä merkityksellistä saada selville. Koska työssä oppimisesta ei ole kattavaa ja systemaattista käsitteistöä tai teoretisointia, on työssä oppiminen ilmiönä edelleen vaikeasti hahmotettava. Työssä oppimisen ilmiössä on pitkälti kyse informaalista oppimisesta ja ilmiötä ei tavoiteta riittävästi formaalin koulutuksen käsitteillä. (Collin 2005, 16–17.)

Tikkamäki (2006) on tutkinut työssä oppimista neljässä erilaisessa organisaatioissa: hoitoalan (saattohoitokoti), kaupan alan (tavaratalo), metallialan (metallitehdas) sekä uusmedia-alan (uusmedia-alan yritys) organisaatioissa. Tikkamäen tutkimuksessa työssä oppimisen tavoiksi paljastuivat: sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteistyö, ideoiminen uutta tietoa prosessoimalla ja soveltamalla, ongelmanratkaisu ja tutkiminen, toiminnallinen oppiminen ja käytännössä harjoittelu, työn dokumentoiminen, henkilöstökoulutus, omaehtoinen opiskelu ja muu ammatillinen pätevytyminen sekä oman toiminnan pohdinta ja arvioiminen (reflektointi). Tutkimukseen osallistuneet organisaatiot osoittautuivat hyvin erilaisiksi oppimisympäristöiksi, jolloin oppimisen tavat ja muodot vaihtelivat ammattialan, organisaation, työn luonteen sekä työntekijöiden kokemusten mukaan. Organisaatiot tarjosivat yksilölliset puitteet työssä oppimiselle ja kehitymiselle sekä kohtasivat erilaisia oppimista koskevia haasteita. Tutkimuksensa toisessa vaiheessa Tikkamäki tarkasteli tarkemmin tavaratalon ja saattohoitokodin työntekijöiden oppimista. Hän keräsi aineistoa osallistuvalla havainnoinnilla, reflektiivisillä ryhmäkeskusteluilla ja haastatteluilla. Tikkamäki totesi työntekijöiden kohtaavan jatkuvia muutos- ja oppimishaasteita työssään. Muutoksia tapahtui organisaatioiden toiminnoissa ja

varsinaisissa työprosesseissa, minkä vuoksi oppiminen osoittautui välttämättömäksi selviytymiskeinoksi työssä. Työssä oppimista raamittivat kuitenkin monet ristiriitaiset tavoitteet. Työssä oppimista edistäviksi ja vastaavasti estäviksi tekijöiksi osoittautuivat työhön ja kehittämistoimintaan osallistuminen ja osallistumisen mahdollistaminen, osallistumis- ja oppimisprosesseihin sitoutuminen ja niiden tukeminen sekä osallistumisen reflektointi ja reflektiivisiä prosesseja palvelevien käytäntöjen luominen. Työntekijöiden näkökulmasta arvioituna työssä oppiminen näyttäytyi ennen kaikkea ammattilaisena kehittymisenä. Työntekijöiltä vaadittiin kykyä ja halua sopeutua työn ja organisaation muutoksiin sekä ammattitaidon jatkuvaan kehittämiseen. (Tikkamäki 2006, 225–237.)

Collin (2005.) puolestaan tarkasteli väitöskirjassaan työssä oppimisen muotoja kahden keskusomallaisen high tech –yrityksen työntekijöiden näkökulmasta. Pääasiasiaassa insinöörin ja teknikon töitä tarkastellun tutkimuksen tuloksissa työssä oppiminen jakaantui kuuteen kategoriaan: Työntekijät oppivat

1. työtä tehdessään
2. kollegoiltaan
3. työkokemuksia arvioidessaan
4. tehdessään jotakin uutta
5. formaalin koulutuksen kautta
6. työn ulkopuolisissa konteksteissa.

Ensimmäisen kategorian oppiminen on hyvin kontekstisidonnaista; vain tehtävän kannalta oleelliset asiat opitaan joko työtä tekemällä tai muita tarkkailemalla. (Collin 2005, 65.) Myös Karvinen-Niinkosken ym. tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat merkittävimmäksi oppimisen kanavaksi työntekemisen. (Karvinen-Niinkoski ym.2005, 72). Collinin tutkimus toi esiin, että kollegoilta oppimiseen liittyy kiinteästi vuorovaikutus; neuvojen kysyminen, kuunteleminen, keskusteleminen, tiimityöskentely, palaverit ja konsultointi. Myös kokeneempien työntekijöiden kuunteleminen ja heiltä oppiminen nähtiin tärkeänä oppimisen muotona. Tiedon jakaminen kollegan kanssa on tutkimusten mukaan tärkeä oppimisväylä sosiaalityössä. (Collin 2005 65-66.) Kotron (2008)

tutkimuksen mukaan työn tekeminen yhdessä ja avun saaminen aina tarvittaessa työtovereilta on merkityksellistä sosiaalityöntekijöiden osaamiselle. Sosiaalityöntekijöille oli tärkeää, että työtoverin luokse voi mennä minkä tahansa asiakasongelman kanssa. (Kotro 2008, 44.) Myös Karvinen-Niinikoski ym. (2005) mukaan sosiaalityöntekijöiden tiedonhankintatavoissa korostui työtoverien ja heidän kanssaan jaetut vapaamuotoiset tai tavoitteelliset foorumit ja niiden merkitys osaamisen kehittymiselle. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 71).

Collinin (2005) kolmannen kategorian oppiminen liittyy aikaisempien kokemusten arvioimiseen ja se voidaan jakaa edelleen kolmeen alaluokkaan: aikaisemmista omista työkokemuksista, virheistä ja jo kertyneestä osaamisesta oppimiseksi. (Collin 2005, 66). Kotron (2008) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät toivat työssä oppimistaan esiin viittaamalla pitkään työkokemukseen tai vaikeiden asiakastilanteiden hallintaan. (Kotro 2008, 45). Neljännen kategorian oppimista kuvaa orientoituminen tulevaisuuteen. Oppiminen liittyy uusiin vaikeasti vastattaviin ongelmiin, joista selvitäkseen työntekijältä vaaditaan innovatiivisuutta, luovuutta, ahaa-kokemuksia ja sekä teoreettisen että käytännöllisen tiedon yhdistämistä. Erona edellisiin on, että ratkaisua ei löydetä neuvota kysyttäessä, eikä ratkaisun löytymiseen aina jakseta edes uskoa. Ratkaisun löytyminen siis vie aikaa. Myös kategoriaan viisi kuuluvan muodollisen koulutuksen kautta opittiin. Tosin formaalin koulutuksen tuoma arvo himmeni työkokemuksen lisääntyessä. Formaali koulutus nähtiin kuitenkin tärkeänä työssä oppimisen edellytyksenä. Sen kautta opittiin tärkeät perustiedot ja -taidot. Näiden lisäksi työntekijät kokivat oppivansa työn ja koulun ulkopuolisissa konteksteissa, kuten esimerkiksi jo lapsuudesta asti koettu mielenkiinto, kohdatut asiakkaat tai ystävät. (Collin 2005, 67, 69.)

Eraut (1994) on tutkinut tapahtuvaa oppimista eri professionissa, joista yksi oli sosiaalityöntekijän työssä oppimista. Erautin mukaan ammattilaiset oppivat erityisistä tapauksista, koska heidän työssä menestyminen on yhteydessä asiakkaiden ongelmiin. Erityisissä tapauksissa oppiminen eroaa rutiinitapauksissa oppimisesta, koska niihin varataan rajoituksetta aikaa. Jotta oppiminen ei jää vain erityistapauksesta oppimisesta, se pitäisi liittää sitoa johonkin yleiseen teoriaan. Erautin tutkimusten mukaan oppiminen edellyttää:

1. sopivaa kombinoitua oppimisympäristöä (täydennyskoulutus, konsultaatio, kirjaston käyttö)
2. opiskeluaikaa ja reflektiota
3. oppimisresursseja eli opettajia
4. oppimista tukevia ihmisiä
5. oppijan kapasiteettia tarttua mahdollisuuteen

Professioiden toimintakontekstit eroavat paljon professioiden kesken ja niillä on vähän yhteisiä tekijöitä. Praktisilla profesioilla tavoitteena on toiminta, kun taas akateemisilla aloilla tavoitteena on tiedon tuotanto. (Eraut 1994, 9-10, 52.)

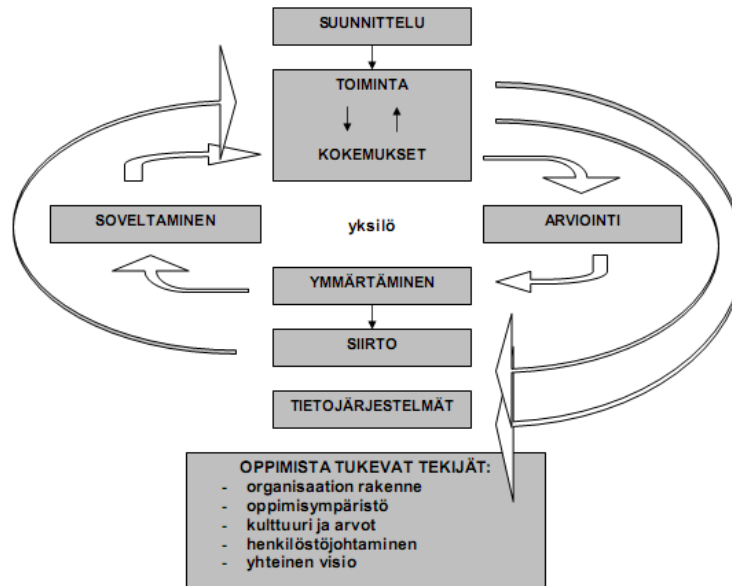
Ranki (1999) tuo esiin työtehtävän sisällön ja vastuun määrän vaikuttavan ratkaisevasti henkilön oppimiseen tai oppimatta jäämiseen. Oppimiseen vaikuttaa myös keiden kanssa henkilö saa olla vuorovaikutuksessa tai miten itsenäisesti hänen oletetaan toimivan. Jokaiselle on työyhteisössä oma roolinsa, johon kohdistuu sen mukaisia odotuksia. Työtehtävät eivät ole välttämättä selvästi määriteltyjä ja rajattuja kokonaisuuksia, vaan määräytyvät tilanteen mukaan. Tarkkojen tehtäväkuvausten sijaan onkin suositeltavaa keskustella henkilön roolista. Työtehtävillä on erilaisia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat oppimismahdollisuuksiin ja osaamisen kehittämiseen. (Ranki 1999, 107 - 108.)

## ***4.2 Oppimiskokemuksia töitä tehden***

Vaikka suurin osa aikuisen oppimisesta tapahtuukin työssä, on työyhteisön oppimisesta kehitetty vain harvoja oppimismalleja. Sydänmaalakka (2004) on määritellyt oppimisen olevan prosessi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutokseen hänen toiminnassaan. Näiden ajatusten pohjalta Sydänmaalakka (2004) on kehitellyt työssä oppimisen perusmallin (kuvio 4-1). Mallissa päivittäiset työtehtävät ja ongelmat on käännetty oppimiskokemuksiksi ja sen mukaan työssä oppimista voidaan tehostaa suunnittelun, toiminnan, arvi-

oinnin, ymmärtämisen, soveltamisen ja opitun siirtämisen avulla. Malli perustuu oppimisprosessin perusmalliin, jossa kuvataan oppimista organisaatiossa. Tässä määritelmässä tulee esille kuusi olennaista asiaa oppimisesta:

1. Oppiminen on prosessi, johon vaikuttavat kognitiiviset, affektiiviset ja psykomotoriset tekijät.
2. Oppiminen ei ole mekaanista toimintaa, vaan siihen liittyy aina yksilön tulkinta. Merkityksiä luodaan tulkinnan kautta.
3. Tieto ja sen hankinta on tärkeää oppimisessa, mutta oppiminen ei ole pelkästään tiedon hankkimista. Myös arvojen, asenteiden ja tunteiden asema on tärkeä oppimisessa.
4. Kaikenlaiset kokemukset ovat tärkeitä oppimisessa. Joidenkin asioiden oppiminen edellyttää riittävää elämän- tai työkokemusta.
5. Kontaktien merkitys on oleellista oppimisessa. Laaja kontaktiverkosto auttaa ja tehostaa oppimista.
6. Yleensä jotain muuttuu oppimisen seurauksena, koska todelliseen oppimiseen liittyy soveltaminen. Toiminta- ja ajattelumallit muuttuvat oppimisen seurauksena. Muutokset liittyvät ajattelu-, tunne- tai käyttäytymisen tasolle. (Sydänmaalakka 2004, 33–34, 77.)



**KUVIO 4-1.** Työssä oppimisen perusmalli (Sydänmaalakka 2004, 76)

Sydänmaalakan (2004) mukaan työssä oppimisen perusajatuksena on, että työ on oppimista ja oppiminen on työtä. Koulutusta ei pitäisi nähdä kustannuksena, eikä osaamista pitäisi kehittää vain silloin kun on aikaa ja varaa. Sen sijaan työtehtävät pitäisi nähdä mahdollisuuksina oppia uutta. Toiminnan tulee olla suunnitelmallista; tulee olla selvää, mikä on tehtävä, mitkä ovat tavoitteet, mikä on tarvittava osaaminen, miten osaamista voitaisiin kehittää ja miten uusia asioita voitaisiin oppia. Toiminnan tulee olla myös määrätietoista ja suunnitelmat viedään käytäntöön. Toimintaa ja sen tuloksia tulee arvioida. Arviointi on tärkeää oppimisen kannalta, ja sen pohjalta tulee tehdä yhteenvetoja, joiden avulla toimintaa pyritään ymmärtämään syvällisemmin. Ymmärryksen pohjalta uutta tietoa tai toimintatapaa sovelletaan käytäntöön, mikä jälleen synnyttää välitöntä palautetta ja nostaa esiin kenties uusia muutosehdotuksia. Työssä oppimisen perusmalli tuo oleellista uutta opitun siirtämisestä. Opitut asiat tulee dokumentoida huolellisesti ja ne tulee jakaa oman tiimin tai työryhmän kanssa. Uusi osaaminen siirretään organisaation tietojärjestelmiin kaikkien saataville. Jotta oppimisen malli toimii käytännössä, on organisaation tuettava oppimista; suotuista oppimisympäristö, organisaation oppimista tukeva kulttuuri ja arvot ja henkilöstöjohtaminen ovat oleellisia työssä oppimisessa. (Sydänmaalakka 2004, 77–79.)

Sydänmaalakan työssä oppimisen malli keskittyy työssä oppimisen johtamiseen ja organisaation kehittämiseen, eikä se välttämättä kykene selittämään oppimista yksilön näkökulmasta. Esimerkiksi kysymykset siitä, mitkä kokemukset johtavat toiminnan arviointiin ja syvällisemmän ymmärryksen syntymiseen ja mitkä vastaavasti eivät johda, jäävät vastaamatta. Mezirow (1991, 93–94) puolestaan määrittää oppimisen prosessiksi, jossa aikaisemmin opitut tulkinnat vaikuttavat kokemuksista tehtäviin tulkintoihin, jotka puolestaan ohjaavat tulevaa toimintaa. Hänen mukaansa ihmisellä on perimmäinen tarve ja sitä kautta motiivi tulkita ja ymmärtää omaa kokemustaan. Tulkinta antaa kokemukselle mielekkyyden ja merkityksen. Mezirow puhuu merkitysskeemoista ja merkitysperspektiiveistä, joka muodostuu useasta merkitysskeemasta. Hänen transformatiivisen oppimisen mallissa on neljä tapaa, joilla yksilö voi oppia:

1. olemassa olevan merkitysskeeman kautta.
2. oppimalla kokonaan uuden merkitysskeeman.
3. muuttamalla olemassa olevaa merkitysskeemaa.
4. muuttamalla koko merkitysperspektiiviä.

Mezirowin oppimismallissa tarvitaan kriittistä reflektiota, jotta omia merkitysskeemoja eli tietoja, asenteita, uskomuksia, tunteita ja oletuksia pystyy arvioimaan ja niiden pätevyyttä kyseenalaistamaan. Yksilön kohtaamat elämän muutokset ja siirtymät ovat aikuisen oppimisessa merkittäviä, koska ne pakottavat yksilön tarkastelemaan asioita uudesta näkökulmasta. Kokemuksellinen oppiminen, merkitykselliset oppimiskokemukset ja transformatiivinen oppiminen kytkeytyvät voimaantumisen (empowerment) käsitteeseen. (Mezirow 1991, 93–94.)

### ***4.3 Työssä oppiminen yksilö-, yhteisö- ja organisaatiotasolla aikuissosiaalityön yksikössä***



Keskeisin resurssi sosiaalialan organisaatiossa on henkilöstö ja sen osaaminen. Haasteellista sosiaalialalla on sen osaamisen tarpeisiin kohdistuvat jatkuvat muutokset ja laajeneminen. (Niiranen ym. 2010, 93.) Työssä oppimista voidaan tarkastella neljän eri tason kautta. Ensimmäisessä tasossa kuvataan yksilöllistä, toisessa tiimin, kolmannessa organisaationaalista ja neljännessä tasossa professionaalista oppimista. Oppimista määrittää neljä ulottuvuutta, joista ensimmäinen keskittyy yksilön ajattelun ja toiminnan alueisiin, jotka ovat hänen itsensä ja muiden tuntemia. Toisaalta on myös alueita, jotka ovat piilossa niin yksilöltä itseltään kuin muiltakin. Kolmanneksi tarkastellaan alueita joita ei itse näe, mutta muut näkevät ja neljänneksi on alueita, jotka itse näkee, mutta haluaa pitää muilta piilossa. Näin ollen tiedolla on sosiaalinen ulottuvuus, johon yksilön on tukeuduttava oppiakseen. Oppimisen keskeisenä elementtinä voidaankin sanoa olevan toisilta saatu palaute sekä itse-tutkiskelu, mikä alkaa itsensä kehittämisen yksilöllisellä tasolla ja jatkuu ryhmäprosessien, organisaation ja yhteiskunnan toiminnan tarkasteluun. (Järvinen, Koivisto & Poikela 2002, 98-99.)

### **4.3.1 Yksilön oppiminen**

Organisaation muutos ja oppiminen tarkoittavat sitä, että muutosta ja kehittymistä täytyy tapahtua organisaation yksilötasolla. Organisaatiot voivat muuttua vain yksilöissä tapahtuvien muutosten kautta ja tämän lisäksi muutoksen mahdollistuminen edellyttää muutosta myös organisaatiotasolla, kuten johtajuudessa (Keskinen 1996, 11.) Organisaatio ei itsessään opi, vaan yksilöiden toiminta organisaation sisällä johtaa organisaation oppimistuloksiin. Organisaatio luo puitteet yksilöiden oppimiselle ja toiminnalle, ja yksilöt puolestaan tuovat mukanaan erilaisia elementtejä oppimistilanteisiin. Oppimisen myötä yksilö kokee jatkuvuutta luottaen omaan tulevaisuuteensa ja kehittymiskykyynsä, jonka myötä yksilön osaaminen, monitaitoisuus ja työstä selviäminen paranee. Myös ilmapiiri ja työssä jaksaminen paranevat, oppimisen vähentäessä rutinoitumista ja lisätessä työn vaihtelevuutta (Argyris 1995,8.)

Yksilön oppimisen ja organisaation oppimisen suhteesta on myös eriäviä mielipiteitä. Yksilön oppimisen vaikutuksen organisaation oppimiseen on nähty olevan riippuvainen yksilön paikasta organisaation hierarkkisessa järjestyksessä, yksilön suhteesta organisaation johtoon ja ennen kaikkea organisaation kulttuurista. Organisaatiossa olevien poliittisten ja emotionaalisten tekijöiden on todettu rajoittavan yksilön reflektointia, joka voi vaikuttaa organisaation sisäiseen kommunikaatioon.

Yksilön oppimisen reflektoinnin kannalta suhteen omaan esimieheen on nähty olevan tärkeämpään kuin yksilön suhteen organisaatioon ja johtoon yleisesti. Mikäli organisaation ilmapiiri tai yksilön suhde esimieheen on huono, ei yksilön oppiminen välttämättä välity organisaatiolle. Organisaatio ei siis automaattisesti opi, vaikka yksilö oppisikin (Fenwick & McMillan 2005, 45–46.)

### **4.3.2 Tiimioppiminen**

Sengen (1990) mukaan nykyaikaisessa organisaatiossa tärkein oppimisyksikkö ei enää olekaan yksilö vaan tiimi. Tiimioppimisessa uusien, epätavallisten ja tehokkaiden ratkaisujen kehittäminen mahdollistuu silloin, kun tiimissä pyritään koordinoitua ja innovatiiviseen toimintaan, kyetään yhdistämään jäsenten potentiaalit sekä laajentamaan opittua muihin tiimeihin (Senge 1990, 10, 233–237.) Tiimityössä oleellisinta on tapahtuma, jossa tiimit muodostavat uutta tietoa ja yhteistä näkemystä vuorovaikutuksen ja keskustelujen avulla (Sarala & Sarala 2001, 145). Ryhmissä käyty dialogi on hyvin tärkeää, koska dialogissa ryhmä tutkii vaikeita ja monimutkaisia asioita monesta eri näkökulmasta. Näissä tilanteissa yksilöt suhtautuvat ajatuksiinsa usein kriittisesti, mutta ilmaisevat ne siitä huolimatta. Tällöin tuloksena on asioiden vapaa ja ennakkoluuloton tutkiminen. Tämä prosessi saa tehokkaasti esiin kaikkien osallistujien kokemukset ja ajatukset, jolloin prosessin yhteisvaikutus voi hyvinkin ylittää sen mihin yksilö omin voimin kykenisi (Senge 1990, 241.)

Siirtyminen yksilökeskeisestä, byrokraattisesta toimintakulttuurista tiimityöhön merkitsee organisaatiolle suuria muutoksia niin toimintatavoissa kuin organisaatiokulttuurissakin. Organisaation oppimisesta on kyse silloin, kun toimintoprosesseja kehitetään samanaikaisesti useissa tiimeissä. Kehittämällä tiimioppimista, voi se lisätä organisaatiotoiminnan joustavuutta ja muutosvalmiutta (Sarala & Sarala 2001, 149–150, 158–159.) Saralan & Saralan (2001) näkemyksen mukaan tiimiorganisaatio alkaa vähitellen korvata hierarkkisia organisaatioita ja yhä useampi ihminen joutuu osallistumaan tiimityöhön. Tiimityön kehittämisen hallinta tulee näin organisaatioissa yhä tärkeämmiksi. (mt. 149.) Aikuissosiaalityön kehittämisessä vuorovaikutuksellisuudesta ja yhdessä tekemisestä on tullut luonnollinen lähtökohta. (Kotro 2008, 9).

### **4.3.3 Organisaation oppiminen**

Organisaation oppiminen eroaa yksilön ja tiimin oppimisesta. Organisaation oppiminen tapahtuu niiden jaettujen oivallusten, tiedon ja ajattelumallien kautta, jotka organisaation jäsenillä on. Organisaation oppiminen perustuu myös aikaisempaan tietoon ja kokemukseen, organisaation muistiin, joka on esitetty organisaation toimintatavoissa, prosesseissa ja ohjeissa. Vaikka yksilö- ja tiimioppiminen sekä organisaation oppiminen liittyvät kiinteästi toisiinsa, organisaation oppiminen ei ole yksilö- ja tiimioppimisen summa (Sydänmaalakka 2004, 55.) Organisaatioiden kehittäminen ja oppiminen liittyy myös työyhteisöjen kehittämiseen ja muutokseen. Seppänen-Järvelä (1999) toteaa kehittämisen olleen organisaatioiden avainasemassa viimeiset kaksi vuosikymmentä. Varsinkin sosiaali- ja terveydenhuollon hallintoon ja palveluihin on kehittämisestä muodostunut vahva voima. Jatkuvaa muutosta ja oppivaa organisaatiota korostavat kehityssuunnat pitävät innovatiivisuutta ja kehittämistä menestyksen olennaisina tekijöinä. Kehittäminen ja muutos liitetään usein yhteen ja organisaatioihin kohdistuneita muutospyrkimyksiä onkin perinteisesti kutsuttu niiden kehittämiseksi. (Seppänen-Järvelä 1999, 13)

Esimiehellä on keskeinen asema organisaatiossa tapahtuvalle oppimiselle. Hyvä esimies antaa ihmiselle hänen kykyjensä ja taitojensa mukaisia työtehtäviä ja luo näin opettavan suhteen ihmisen ja työn välille. Oppimisprosessi tehostuu, mikäli esimies ohjaa oppimista. Ohjaavassa suhteessa esimies voi kannustaa työntekijöitään tarkastelemaan omia suorituksiaan kriittisesti, jolloin työntekijät oppivat luomalla uusia suhteita tekemäänsä asiaan. Esimies voi antamallaan tuella ja osoittamallaan mielenkiinnolla edistää alaisensa työntekoa ja oppimisprosessia. Keskustelemalla työntekijänsä kanssa esimiehen olisi luotava tavoitteet, jotka palvelevat työntekijän ammatillisten valmiuksien kehittymistä ja työssä oppimista. (Juuti & Vuorela 2002, 54–55.)

## **4.4 Kokemuksellinen oppiminen**

Työssä oppiminen tapahtuu pitkälti kokemusten kautta ja oppiminen liittyy aina aikaan ja paikkaan, organisaatioon. Collinin (2005, 22) mukaan työntekijän näkökulmasta työntekoa ja oppimista voi

olla mahdotonta erottaa toisistaan. Työntekijän ensisijainen tavoite on tehdä työtä, ei oppia. Reflektion merkityksestä työssä oppimisessa ollaan eri mieltä. (Collin 2005, 22–23.) Järvisen ym. (2002, 95–97) mukaan Mezirowin (1981) reflektiivisen ja transformatiivisen oppimisen teorit soveltuvat kuitenkin formaalin koulutuksen lisäksi aikuisen työssä oppimiseen. Työntekijän oppiminen työssä ohjautuu yksilön omien merkitysskeemojen ja -perspektiivien muuntumisen ja muodostumisen kautta. Oppiminen edellyttää aina reflektiota, joka voi kohdistua toiminnan sisältöön, prosessiin tai perusteisiin. Transformatiivisen eli uudistavan oppimisen tasolla reflektio kohdistuu kaikille toiminnan tasoille, sisältöön, prosessiin ja perusteisiin, jolloin koko toimintaa ohjaavat merkitysperspektiivit muuttuvat. (Järvinen ym. 2002, 95–97.) Kokemusten intentionaalisen reflektionnin on todettu siis tuottavan oppimista. Collin (2005, 23) huomauttaa kuitenkin, ettei ole kiinnitetty huomiota siihen mistä ja miten kokemukset syntyvät. Hän tuo myös esille, että reflektion merkitystä on ylikorostettu työssä oppimisessa. Työn tekeminen ja oppiminen ovat niin yhteen kietoutuneita, että yksilöllä ei välttämättä ole aikaa reflektoida kokemuksiaan. Myös Sydänmaalakka (2004, 78) viittaa, että arviointiin ja palautteen hankkimiseen ei aina ole aikaa työn kiireessä.

Beckett (2001) puhuu työn kiireisestä ja hektisestä luonteesta. Termillä ”hot action” Beckett viittaa työn dynaamiseen luonteeseen, jossa työntekijät joutuvat tekemään hetken huumassa vaikeitakin päätöksiä ja kestävänsä epävarmuutta tekemiensä päätösten suhteen. Beckett puhuu työssä oppimisesta lähinnä organisaation tasolla ja tarkastelee ilmiötä kokemuksellisenä oppimisena. Hän huomauttaa, että työpaikalla työkokemusten reflektointi eli keskustelu ja kokemusten jakaminen tapahtuvat usein kahvitaueilla ja ei-virallisissa juttuhetkissä. Tällöin edistetään sekä yksilöiden omaa että koko organisaation oppimista. Työssä oppimistilannetta, jossa työntekijän tiedostaessaan oppivansa kokemuksistaan, Beckett kutsuu ”orgaaniseksi ilmiöksi”. Nimi viittaa työssä oppimisen kahteen piirteeseen: 1) ajattelemisen, tuntemisen ja tekemisen integroitumiseen ja 2) siihen, että kokemusten läpikäyminen muuttaa sekä yksilöä että koko organisaatiota. (Beckett 2001, 74–75.) Vastaavasti Collin (2005) viittaa useiden tutkijoiden näkemyksiin siitä, että työn ajatellaan usein opettavan tekijäänsä. Näissä tilanteissa oppiminen nähdään hyvin tilannesidonnaisena ja sen oletetaan nousevan työtehtävien haasteista, tavoitteista sekä vuorovaikutuksesta kollegoiden ja asiakkaiden kanssa. Informaalia ja satunnaista työssä oppimista ajatellaan siis esiintyvän laaja-alaisesti työpaikalla. Työssä oppimista kuvaa tällöin vastakohtaisuus muodolliselle oppimiselle. Oppiminen työssä on alisteista työtoiminnalle, ei siis itsetarkoitus, vaan enemmän oheistuote. Collin mukaan tällainen työssä

oppimisen kuvaus antaa vain alustavan käsityksen ilmiön moninaisesta luonteesta. (Collin 2005, 18-19)

Billett (2004) mielestään oppimisen muodollisuusasteessa pidättäytyessä suositaan oppimisen institutionaalista puolta ja menetetään muita tärkeitä näkökulmia. Yksilöt tuovat nimittäin mukanaan omat, aikaisemmat kokemuksensa, jotka vaikuttavat heidän työssä oppimiseensa. Työntekijä on nähtävä kokonaisuutena, jonka toimintaa ja oppimista ohjaavat hänen aikaisemmat kokemuksensa ja jonka toiminta on myös usein tavoitteellista työn jatkuvuuden kannalta. Työssä oppiminen on siis hyvin jäsentynyt oppimisympäristö, jota ei voida kuvata formaalin ja informaalien käsitteillä. Työssä oppimista jäsentävät ja oppimiseen vaikuttavat työpaikan normit ja säännöt. (Billett 2004, 117–121.) Järvinen ym. (2002) esittävät Billettin (2004) ja Collinin (2005) kanssa samantyyllisesti, että työssä oppiminen liittyy organisaatiossa tapahtuvaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja ammatillisiin käytäntöihin. Jokainen yksilö muodostaa oman kognitiivisen karttansa, joka sisältää yksilön ajattelua ja toimintaa ohjaavia käsityksiä, oletuksia, sääntöjä, strategioita ja malleja. Työssä oppiminen on tällöin yksilöiden pyrkimystä täydentää jatkuvasti omia kognitiivisia karttojaan kokemusten perusteella. Oppiminen nähdään myös organisaation tasolla tapahtuvana muutoksena, jolloin työntekijät ovat organisaatiossa muutoksen agentteja ja voidaan puhua oppivasta organisaatiosta. (Järvinen ym. 2002, 100–102.)

## **4.5 Informaali oppiminen**

Työssä oppiminen tapahtuu luonnollisesti omaan elämään kuuluvassa arkipäivän ympäristössä. Dohmenin (1996) mukaan arkipäivän oppimisessa on kyse oppimisesta, jota tapahtuu jokapäiväisessä elämässä. Yksilöille tapahtuu arkipäivän oppimista tutuissa ja läheisissä ympäristöissä, jolloin oppiminen on merkityksellistä toimintaa. Vaikka arkipäivän ympäristöt tarjoavat jokseenkin rajattuja oppimiskokemuksia, ei sen merkitsevyyttä voida kiistää. Median ja uuden teknologian myötä muuttuva yhteiskunta tarjoaa meille yhä uusia mahdollisuuksia oppia arkipäivän ympäristöissä. (Dohmenin 1996, 46–47.)

Arkielämän oppimisympäristöihin sisältyy sekä formaalia, ei-formaalia, informaalia että satunnaisoppimista. Tämän Dohmenin (1996) jaottelun mukaan formaalilla oppimisella tarkoitetaan oppimista, joka tapahtuu koulutusinstituutiossa ja johtaa tutkintoon tai siitä saadaan todistus. Tällainen oppiminen on organisoitua, strukturoitua ja tavoitteellista tutkintoon pyrkivää oppimista. Ei-formaali (non-formaali) oppiminen on myös tavoitteellista, mutta tapahtuu muodollisen koulutuksen ulkopuolella. Tällaista oppimista ovat esimerkiksi henkilöstökoulutus ja harrasteopinnot, jotka ovat joko itse tuotettuja tai muiden tuottamia oppimistilanteita. Arkielämän ympäristöissä keskeisimmäksi nousevat informaalin ja satunnaisoppimisen merkitys. Informaalinen oppiminen tapahtuu yksilön elämänympäristöissä, järjestetyn koulumaisen oppimisen ulkopuolella. Informaalinen oppiminen on yleensä tietoista, kontekstisidonnaista ja kokemuksellista oppimista, joka voi olla itse- tai ulkoa ohjattua. Tällainen oppiminen ei kuitenkaan ole systemaattisesti suunniteltua tai organisoitua koulutusta. Informaalisen oppimisen sivutuotteena tapahtuu usein satunnaisoppimista, joka on suunnittelematonta ja usein myös tiedostamatonta. (Dohmenin 1996, 36.)

Marsick ja Watkins (1992) määrittelevät informaalisen ja satunnaisoppimisen perustuvan kokemuksesta oppimiseen, jossa toiminnallisuus on tärkeää. Tällainen oppiminen on ei-rutiininomaista, ja se on usein sulautuneena organisaatiokonteksteihin. Oppiminen on tehtävä- ja ongelmalähtöistä, jonka ratkaisemiseen oppija käyttää omia kykyjään, aktiivisuuttaan, kriittistä reflektiota ja luovuuttaan. Informaalinen oppiminen on siis kokemuseräistä luokkahuoneen ulkopuolella tapahtuvaa oppimista. Se on laaja käsite, joka sisältää kaikenlaisen arkipäivän oppimisen, joka voi olla suunniteltua tai

suunnittelematonta. Tällainen oppiminen voi tapahtua myös satunnaisesti muun toiminnan sivutuotteenä. Informaalinen oppiminen on kuitenkin enimmäkseen tietoista oppimista, toisin kuin satunnaisoppiminen, joka tapahtuu tahattomasti eikä sitä usein tiedosteta. Molemmat oppimisen muodot esiintyvät esimerkiksi työelämässä työnteon ohessa ilman että työnantajan toimesta pyritään oppimiseen. (Marsick ja Watkins 1992, 287–288.)

Informaalisessa ja satunnaisoppimisessa olennaista on oppia kokemuksista ja niiden kautta. Kokeemukset yksistään eivät kuitenkaan riitä, vaan oppiakseen kokemuksesta tulee siihen liittyä myös toimintaa ja reflektointia. Mikäli kokemus ei sisällä toimintaa eikä reflektiota, siitä ei myöskään opita. Reflektoidessaan kokemuksiaan ihmiset myös tiedostavat oppivansa, jolloin oppimisen voidaan nähdä olevan tarkoituksellista. Informaali ja satunnaisoppiminen sisältävät toimintaa, mutta vain informaali oppiminen sisältää jossain määrin myös reflektiota. Satunnaisoppiminen taas tapahtuu ihmisten toimiessa ilman tietoista reflektointia, jolloin oppiminen sisältyy usein huomaamatta heidän toimintaansa. Informaali oppiminen on siis jatkuvasti tietoista arkipäivän kokemuksista oppimista, joka ei kuitenkaan lähtökohtaisesti pyri suunnitelmalliseen oppimiseen. (Marsick ja Watkins 1992, 290.)

## **4.6 Aikuissosiaalityö työssä oppimisen kenttänä**

Tämä luku on omistettu Jyväskylän aikuissosiaalityön yksikössä heränneiden oppimista, työssä oppimista ja oppimisen kehittämistä koskevien käsitteiden kuvailulle. Oppimista kuvaavat käsitteet toteuttavat hyvin organisaation oppimisen mallia, koska käsitteitä syntyi niin yksilö-, tiimi- kuin organisaation oppimisestakin. Luvun ”Aikuissosiaalityö työssä oppimisen kenttänä” –tuloksista muodostui kaksi yläkategoriaa:

1. Aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä oppimisesta
2. Työssä oppiminen aikuissosiaalityössä

### **4.6.1 Aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä oppimisesta**

Sosiaalityöntekijöitä haastatellessani tiedustelin heiltä minkälaisia mielikuvia ja tuntemuksia oppiminen heissä herättää. Yläkategoria ”Aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä oppimisesta” tarkastelee tuohon kyseiseen kysymykseen saaduista vastauksista esiin tulleita käsityksiä. Käsitteet olivat selkeästi hyvin tunnepitoisia ja omaan kokemukseen perustuvia. Tähän yläkategoriaan muodostuivat kaksi alakategoriaa ovat:

1. Oppimiselle annettu merkitys
2. Kokemuksellinen oppiminen

#### **4.6.1.1 Oppimiselle annettu merkitys**



Haastatteluissa sosiaalityöntekijät toivat esiin omia tunteista ja mielikuvista nousseita käsityksiään oppimisesta. Luonnollisesti osa vastaajista koki oppimisen miellyttävänä kun taas osalle oppiminen herätti vähemmän mukavia mielikuvia. Vastauksista tuli selkeästi esiin vastaajan suhde oppimiseen, pidemmän aikaa työelämässä olleet kokivat oppimisen positiivisempänä kuin vasta hiljattain valmistuneet. Organisaatiossa tapahtunut muutos toi vastaajien mielestä omat vaateensa ja haasteensa oppimiselle. Oppimisen merkityksiä kuvailevia käsiteluoakkia syntyi kuusi kappaletta:

**Taulu 4-1.** Oppimiselle annettu merkitys.

1. Oppimisen positiivinen kaiku	10
2. Rutinoitunut työ ei haasta oppimaan	5
3. Oppiminen on tylsää	4
4. Liian nopean oppimisen vaateet	4
5. Tiedon etsintä oppimisena	3
6. Oppimista häiritsevää ajanpuute	2
7. Uutuuden tuomat oppimishaasteet	1

1. *Oppimisen positiivinen kaiku:* Sosiaalityöntekijöille oppiminen herättää pääsääntöisesti positiivisia tunteita ja mielikuvia. Kaikenlainen oppiminen ja itsensä kehittäminen koettiin mukavaksi ja kokoaikaiseksi. Varsinkin jo pidemmän aikaa työelämässä olleet kertoivat uuden oppimisen toimivan harrastuksena.:

*Oppiminen herättää erittäin positiivisia asioita tai se on ollut mulla sillein viimeiset kymmenen vuotta semmonen harrastus tuo opiskelu ja vieläkin olen ajatellut opiskella lisää omaksi iloksi.*

*Peruslähtökohtaisesti suhtaudun hyvin positiivisesti kaikkeen oppimiseen ja uuteen. On niin kun hirveen kiva pystyä kehittymään ja oppia uutta, omasta mielestäni ainakin, niin kun yritän suhtautua positiivisesti tai peruslähtökohta on se positiivisuus.*

2. *Rutinoitunut työ ei haasta oppimaan.* Kokeneet sosiaalityöntekijät kertoivat, että pitkään työskenneltyään työssä rutinoituu sen verran, ettei se tuota enää kovin suuria oivalluksia ja oppimishaasteita.

*Sitä voi olla vähän vaikea tiedostaa, että mitä se oppiminen on, mutta kyllä sekin täytyy tunnustaa, että kyllä voi tulla vastaan semmonenkin tilanne, että kun riittävän kauan tekee tiettyä työtä, niin siinä ei välttämättä enää, ei siinä nyt loputtomasti jotain ihan ihmeellistä uutta voi tulla... Niin, se voi rutinoitua, mutta ei se välttämättä tarkoita sitä, että pitää itsestään selvänä,*

*Työ on silleen rutinoitunut, että eihän se oppiminen enää samanlaisia ahaaelämyksiä anna kuin nuorempana.*

3. *Oppiminen on tylsää:* Mieleen herännyt ajatus koulukirjoista ja luennoilla istumisesta tuntui vastaajien mielestä tylsältä, minkä vuoksi myös oppiminen miellettiin tylsäksi.:

*Tylsää, oppimisesta jotenkin tulee vaan koulut ja opiskelut mieleen, että tavallaan. Että se on olevinaan aina jotakin kirjojen lukemista tai muuta vastaavaa, joka ei itseäni kovin paljoa kiinnosta.*

*... jos mä se liitän koulussa tapahtuvaan opiskeluun, niin siinä saattaa tenttikammo vähän nostaa päätään, et sillain, et mä en ole koskaan ollut mikään kauhea niinkun kirjasta lukemisen ja sieltä opetteluun kannattaja elikkä jotenkin mä en niinku koe sitä itselleni hyväksi, että luetaan kirjasta tai opetellaan ulkomuistiin.*

4. *Liian nopean oppimisen vaateet:* Sosiaalityöntekijät kokivat, että organisaatiolta tulee liian paljon liian nopeasti toteutettavia vaatimuksia oppimiselle eikä virheitä ole varaa tehdä.

Vastaajien mielestä motivaatio opiskella kärsii, mikäli oppiminen tulee organisaation johdolta käskynä nopealla aikataululla.

*Toki sitten sellaisissa asioissa mitä niin kun nyt näihin liittyy näihin muutoksiin ja näihin, niin jos kokee että ne tulee täysin tuolta ylhäältä päin ja jotenkin semmosella käskytyksellä tai semmosella mentaliteetillä niin se tietysti vähän lan-  
nistaa sitä omaa motivaatiota ajoittain.*

*Johto odottaa, että kaikki asiat pitää sisäistää heti ja virheitä ei voi tehdä ja..Että kyllähän se on vaikuttanut... No välillä tuntuu, ettei anneta tarpeeksi aikaa, että se on monesti, että jos se kerran sanotaan niin sitten se pitäisi muistaa se asia, ettei sitten saisi enää tehdä samalla tavalla kun on joskus tehnyt.*

5. *Tiedon etsintä oppimisena:* Haastateltavien mielestä uuden etsiminen on uuden oppimista. Sosiaalityön työnkuvaan kuuluu jatkuvaa asioiden selvittelyä eli sosiaalityön työn tekemisen voi sanoa olevan jatkuvaa oppimista.

*Tietysti oppiminen on asioiden ja tiedon etsimistä, sitähan tässä työssä joutuu tekemään koko ajan.*

*Mutta että sillein oppii kuitenkin, että tietää aika paljon asioita ja tietää mistä niitä etsii ja kysyy, jos ei tiedä jotakin pikkujuttua tai sillein yksityiskohtaa. Sosiaalityön on sellaista tiedon etsimistä.*

6. *Oppimista häiritsevä ajanpuute:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä oppimiseen, tiedonhakuun ja teorian soveltamiseen käytännössä pitäisi olla enemmän aikaa kuin mitä he omaan työhönsä saavat.

*Tuntuu, että kauhean äkkiä imasee se semmonen arkityö sillein, että pitäis aina välillä tai olisi ihan kiva ajatella niitä asioita niin kun teoreettisestikin ja yhdistellä niitä käytännön asioita teoriaan...Että se niiden yhdistäminen olis niin*

*kun kauhean kiva. En tiedä mistä löytyisi aikaa siihen. Myös tietojen etsimiseen ja niiden kautta oppimiseen pitäisi saada jostain lisää aikaa.*

7. *Uutuuden tuomat oppimishaasteet:* Yhden näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijät kohtaavat uuteen työhön tullessaan uusien asiakkaiden ja yhteistyötahojen myötä paljon uusia oppimishaasteita.

*Kun oot itse uutena alueella, on kaikki siis asiakkaat, työyhteisö ja yhteistyökumppanit uusia. Siinä meneekin hetki, että oot ymmärtänyt miten alue toimii ja mistä mitään löytää. Mun mielestä siinä on tosi paljon oppimista eikä sitä vähennä se että työkään ei ole ihan selkätimeen opittua.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Oppimiselle annettu merkitys” tuloksista:**

”Oppimiselle annettu merkitys” – alakategoriassa sosiaalityöntekijät kuvailivat oppimisen herättämiä mielikuvia. Monen kuvauksen mukaan oppiminen herätti positiivisia mielikuvia. Vastaajista oppiminen on mukavaa ja itseä kehittävää toimintaa. Toisaalta oppiminen herätti sosiaalityöntekijöissä muistoja koulunpenkiltä ja tenttikirjan äärestä, mikä koettiin tylsäksi. Haastateltavien mielestä tiedon etsiminen on uuden oppimista. Tiedon etsinnän katsottiin olevan olennainen taito oppia sosiaalityössä. Sydänmaalakka (2004) on korostanut tiedon ja sen hankinnan olevan tärkeää oppimisessa, mutta oppiminen ei ole pelkästään tiedon hankkimista, vaan oppimiseen liittyy myös arvojen, asenteiden ja tunteiden tunnistamista. (Sydänmaalakka 2004, 34.)

Haastateltavat toivat esiin, että sosiaalityön yksikössä työntekijöitä vaaditaan oppimaan ja omaksumaan nopeasti uusia asioita. Uuden oppimista ohjailee ajatus, ettei virheitä saa tapahtua, minkä vuoksi oppimismotivaatio kärsii. Ajanpuutteen koettiin haittaavan myös teorian ja uusien menetelmien käyttöön otossa. Eraut (1994) on todennut oppimisen ja reflektoinnin vaativan tarpeeksi aikaa, jotta muuttuvassa työssä voisi oppia uutta. (Eraut 1994, 9-10). Haastateltavien mielestä työyhteisöä vaihtaessaan tai uutena aloittaessaan, tuovat uusi alue asiakkaineen ja yhteistyökumppaneineen op-

pimiseen haasteita. Tikkamäen (2006) tutkimus osoitti oppimisen yhdeksi selviytymiskeinoksi työssä tapahtuviin muutoksiin (Tikkamäki 2006, 235).

#### 4.6.1.2 Kokemuksellinen oppiminen

Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esiin henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvia näkemyksiä oppimisesta. Haastateltavien mielestä elämän aikana opittu kerrostuu ja opitun asian liittämistä tiettyyn tilanteeseen on mahdotonta tehdä. (Mezirowin teoria) Kaikesta opitusta on haastateltavien mielestä hyötyä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työssä. Vastaajat kokivat pääsääntöisesti koulun penkiltä opitun teorian olevan hyvä pohja työssä toimimiselle, mutta työn teon todella opettavan työstä. Alakategoriaan syntyi kolme käsiteluoikkaa.:

**Taulu 4-2.** Kokemuksellinen oppiminen.

1. Oma elämänkoulu opettajana	14
2. Teorian ja työn suhde oppimiselle	11
3. Työ tekijäänsä opettaa	6

1. *Oma elämänkoulu opettajana:* Sosiaalityöntekijät kertoivat omassa henkilökohtaisessa aikaisemmassa työelämässä elämässä vastaan tulleiden tiedon murusten olevan merkityksellisiä sosiaalityötä tehdessään. Haastateltavien mielestä tieto kerrostuu ja on vaikea sanoa mistä tieto on lähtöisin.:

*Kyllä, ensin on pohjalla tavallaan se oma elämänkokemus, sitten on tullut teoria ja sitten työ ja sitten tulee ehkä uutta koulutusta samasta asiasta ja aina vaan tietää joka kerta siitä asiasta enemmän ja enemmän. Sitten taas kun on koulutusta ja työssä, niin siitä ymmärtää enemmän. Niin sillain. (H9)*

*Tieto on kerrostunut ja vaikea on sanoa, että mikä on minkäkin ansiota tai siis että onko tää nuorisotyöntutkimuksen ansiota tai jossain yksityisessä elämässä tapahtuneen tilanteen takia mä pystyn reagoimaan tähän näin tai ymmärtämään tän asian näin. Että niitä asioita ei pysty mitenkään analysoimaan eikä tarttekaan mun mielestä.*

Kokemuksista oppimisen lisäksi sosiaalityöntekijät kuvasivat oppimisensa olleen arkipäivän oppimiseksi. :

*No kyllä mä ajattelin, että se on tämmöstä arkielämässä/arkityössä oppimista eli käytännön kautta aika lailla. Tekemällä ja asioista selvää ottamalla ja näin, että hyvin pitkältihän se sitä kautta menee.*

2. *Teorian ja työn suhde oppimiselle:* Haastateltavien mielestä kirjoista teoreettisen osaamisen oppiminen työstä on tärkeää. Kirjoista opitun teorian ymmärtää vasta käytännön työssä, joka tarjoaa viitekehyksen teoreettisten mallien toteuttamiselle.:

*Kokisin niin että koulussa me opitaan kirjoista tosi paljon kaikenlaisia menetelmiä ja harjoitellaan vuorovaikutusta ja ne on tärkeitä oppeja ja luovat silleen hyvän pohjan tälle työlle. Mutta ei niitä oppeja ymmärrä kuin vasta käytännössä. Ja sit kun tekee käytännön työtä, niin huomaa, ettei niitä koulusta opittuja ehdi silleen ajatellakaan, vaan työ vie mukanaan ja jälkeenpäin tulee mieleen joku menetelmä. Mut sitten sitä osaa ehkä käyttää seuraavalla kerralla.*

*Silloin kun mä aloin opiskella sosiaalialaa, niin mä tulin suoraan lukiosta ja se tuntui ihan vaan teorialta, koska eihän mulla ollut mitään viitekehystä työelämään ja en osannut yhdistää tai hahmottaa asioiden yhteyksiä. Mutta sitten vasta kun on tehnyt työtä, niin sitten alkaa huomaamaan jostakin iän kauan, monien vuosien takaa luennolta asian, että tästä me puhuttiin silloin ja nyt mä kohtaan sen asian tässä. Että tota se on oikeastaan vielä uus juttu, kun oon aika vähän aikaa tätä tehnyt. Nyt kun on jossakin koulutuksessa, niin ymmärtää paremmin kun on jo sitä työkokemusta, niin se on niin kun sitä.*

3. *Työ tekijäänsä opettaa:* Työstä saatu käytännön kokemus oli sosiaalityöntekijöiden mielestä merkittävä työn opettaja. Työtä tekemällä sosiaalityöntekijälle on kehittynyt tietopohjan myötä varmuus tehdä työtä.:

*Että se mikä itelle on tän työntekemisen kautta tullut, niin tietenkin se koulutus antoi semmosen tietyn teoriapohjan, mutta sit kun mieltii näin jälkikäteen, niin se mitä on opiskeltu ja minkä sit kohtaat täällä käytännössä niin kyllä siinä joiltakin osin aika iso kuilu on. Että jos mä ajattelen tätä työn tekemistä, niin melkein se käytäntö on nyt enemmän tuonut semmosta tietopohjaa tän työntekemiseen kuin se mitä mä olen kirjoista lukenut...Tietenkään en vähättele sitä teoriapohjaa ja niitä oppeja mitä sieltä koulusta on tullut, mutta kyllä se käytännöntyö on paras opettaja melkein sitten.*

*... just tavallaan niin kun itse kokisin tavallaan että työtä tekemällä oppii myös tässä sosiaalityössä tosi paljon. Että totta kai on tärkeitä olla se tietty tieto- ja teoriapohja siellä taustalla mutta kyllä sitten se käytännön työ opettaa eniten kuitenkin ja siinä saatu semmonen kokemus ja varmuus pikkuhiljaa niin kyllä se on hirveen tärkeitä.*

### **Yhteenvedo alakategorian ” Kokemuksellinen oppiminen” tuloksista:**

Sosiaalityöntekijöiden mielestä kaikki elämän aikana vastaan tullut on kerrostuneena luonut pohjan uuden oppimiselle. Sosiaalityöntekijöiden näkemys yhtyy Mezirowin (1991, 93–94) näkemykseen, jossa aikaisemmin opitut tulkinnat vaikuttavat kokemuksista tehtäviin tulkintoihin ja nämä ohjaavat tulevaa toimintaa. Haastateltavat mielsivät saaneensa oppia työhön pitkälti jokapäiväisistä arkipäivän kokemuksista. Haastateltavien kuvailivat oppimistaan samalla tavoin kuin Dohmen (1996) on kuvannut arkipäivän oppimista. Dohmen muistuttaa, että vaikka arkipäivän ympäristöt tarjoavat jokseenkin rajattuja oppimiskokemuksia, ei sen merkitevyyttä voida kiistää. (Dohmenin 1996, 46–47.)

Sosiaalityöntekijät kokivat opintojen aikana opitun olleen arvokasta tietopohjaa käytännön työlle. Kuitenkin teoriassa opittujen asioiden ottaminen tietoisesti käytäntöön vaatii aikaa ja työn hallittavuutta. Työtä tehtyään sosiaalityöntekijät ovat tunnistaneeet käyttäneensä huomaamattaankin aikai-

semmin opittua teoriaa. Jotta työssä voi oppia, vaatii se sosiaalityöntekijöiden mielestä vankkaa teoreettista pohjaa. Myös Collinin (2005) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät arvioivat formaalin koulutuksen tuoman arvon himmentyvän työkokemuksen lisääntyessä. Formaalin koulutuksen nähtiin kuitenkin edellytyksenä työssä oppimiselle, koska sen kautta opittiin työlle tärkeät perustiedot ja -taidot. (Collin 2005, 69.)

Työn merkitys työssä oppimisen areenana nousi haastateltavien vastauksissa suureksi. Haastateltavien mielestä vain töitä tekemällä oppii työstä ja saa valmiuksia toimia työssä varmemmin, jonka myötä työtä on mahdollista tehdä paremmin. Myös Karvinen-Niinkosken (2005) ym. tutkimuksen mukaan osallistuneista 716:sta sosiaalityöntekijästä 93,1 % nosti merkittävimmäksi oppimisen kanavaksi työkokemuksen. Lisäksi sosiaalityöntekijät olivat saaneet oppia elämäkokemuksesta ja ammatillisesta koulutuksesta, työnohjauksesta ja esimiehiltään. (Karvinen-Niinkoski ym.2005, 72.) Collinin (2005) tutkimus toi esiin, että vain tehtävän kannalta oleelliset asiat opitaan joko työtä tekemällä tai muita tarkkailemalla. (Collin 2005, 65).

#### **4.6.2 Työssä oppiminen aikuissosiaalityössä**

Sosiaalityöntekijät kuvailivat haastatteluissa työskentelytilanteita, joista he ovat oivaltaneet ja oppineet jotakin uutta. Kuvauksien perusteella sosiaalityön työkokemus opettaa työhön suhtautumista ja helpottaa työn tekemistä. Esittelen näitä kuvauksia alakategoriassa ”Työkokemuksen opettamaa”. ”Työssä oppiminen aikuissosiaalityössä” -yläkategorioiden toisessa alakategoriassa ”Vuorovaikutustilanteiden opettamaa” puolestaan tuo esiin vastaajien kuvauksia sosiaalityössä tapahtuvista erilaisista monipuolisesti opettavista vuorovaikutustilanteista. Kolmanteen alakategoriaan on kerätty sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä teknisten taitojen oppimisesta. ”Työssä oppiminen aikuissosiaalityössä” yläkategorioiden muodostui siis neljä alakategoriaa:

1. Työkokemuksen opettamaa



2. Vuorovaikutustilanteiden opettamaa
3. Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa
4. Kehittymismahdollisuudet aikuissosiaalityössä

#### 4.6.2.1 Työkokemuksen opettamaa

Haastateltavat toivat keskusteluissamme esiin monenlaisia tilanteita työstä, joissa he ovat oppineet jotakin uutta. Työ on opettanut aikuissosiaalityöntekijöille, että sosiaalityö ja työelämä haastavat oppimaan koko ajan uutta. Sosiaalityöntekijät kuvailivat oppineensa työssä varmuutta, monipuolisia tietoja, olemaan itselleen armollinen sekä yhteistyökumppaneiden toiminnasta. ”Työkokemuksen opettamaa” -alakategoria sai seitsemän käsiteluoikkaa.:

**Taulu 4-3.** Työkokemuksen opettamaa.

1. Sosiaalityössä ei ole koskaan valmis	16
2. Työ on jatkuvaa oppimista	9
3. Kokemus tuo varmuutta	7
4. Monipuolinen työ oppimisen haastajana	6
5. Oman armollisuuden oppiminen	4
6. Yhteistyökumppaneiden tuntemisen oppiminen	3

1. *Sosiaalityössä ei ole koskaan valmis:* Aikuissosiaalityö sisältää haastateltavien mielestä aina uutta opittavaa eikä sosiaalityöntekijä voi sanoa koskaan olevansa valmis. Uuden oppimisen vuoksi sosiaalityö koetaan mielenkiintoiseksi ja haastavaksi:

*Siis jotenkin musta tuntuu että tää työ on sllaista että melkein joka päivä tulee jotakin uutta jota ei aikaisemmin, tai johon ei oo aiemmin törmännyt, semmosta uutta tietoa tai jotain mitä ei ole aiemmin tiennyt. Et sekin mun mielestä tekee tästä työstä niin mielenkiintoista ja haastavaa, että ei voi sanoa koskaan, että olisi täysin valmis ja että tietäisi kaikki asiat, joita tähän työhön liittyy.*

*Sitä ei ehkä tuu niin miettineeksi sillä tavalla, että mitä sitä niinkun oppii, mutta ehkä sitä semmosta oppimista tapahtuu päivittäin, et aina tulee joku semmonen uus asia eteen mitä sun pitää selvittää tai sillä tavalla ja sit sä aina opit jotakin uutta. Se on sitten jotenkin semmonen lohdullinen neuvo, minkä ite sai joskus harjoittelussa, 30 vuotta näitä töitä tehnyt sanoi ettei voi mitenkään tietäkään kaikkea, että vaikka hän on itekin ollut 30 vuotta töissä niin aina tulee jotakin uutta. Et ehkä se on semmosta jatkuvaa työnkautta tapahtuvaa oppimista sillä tavalla, että sitä on vaikea eritellä.*

2. *Työ on jatkuvaa oppimista:* Sosiaalityöntekijät kokivat työn muuttuvan koko ajan ja olevan muutoksien vuoksi jatkuvaa oppimista. Oppiminen oli sosiaalityöntekijäiden mielesätä välttämätöntä työn tekemiselle.:

*Mä myös katson, että se oppiminen on semmonen välttämättömyys tässä työssä, niinkun varmaan kaikissa töissä nykyään, että pysyy siinä ajan hermolla ja kaikessa uudessa mukana. Työ muuttuu koko ajan, niin täytyy pysyä mukana ja oppia.*

3. *Kokemus tuo varmuutta:* Varsinkin pidemmän aikaa työtä tehneet vastaajat toivat esiin työstä saadun kokemuksen helpottavan antavan sosiaalityöntekijälle itseluottamusta ja varmuutta tehdä työtä sekä helpottaa toimimaan tunteita herättävissä tilanteissa ammatillisesti. Haastateltavien mielestä he ovat kokemuksen myötä oppineet käsittelemään nimenomaan haasteellisia tilanteita.

*Totta kai ne hetkauttaa eri tavalla sitten, mutta se kokemus sitten, ei se välttämättä siihen auta etteikö ne koskettaisi samalla tavalla, mutta siihen pystyy niin kun siihen ammatilliseen puoleen keskittymään enemmän kuin siihen kuinka paljon itseä ahdistaa tai kuinka paljon siinä näyttää tunteita itsessään. Siinä täytyy pysyttäytyä sellaisena, mutta siitä ehkä pääsee nopeammin irti eikä jää miettimään.*

4. *Monipuolinen työ oppimisen haastajana:* Aikuissosiaalityöntekijöiden monipuolinen asiakaspohja tuo mukanaan paljon haasteita oppia ymmärtämään ja auttamaan laajoissa ongelmatilanteissa.:

*se tulee se erikoispiirre tosta asiakasryhmästä, että kun se on niin moninainen, että tota kun on niin laidasta laitaa noita asiakkaita, et se on niin laaja se kenttä kuitenkin loppujen lopuksi, että kyllähän se on haaste niin kun oppimiselle.*

*Meillähän on tuo asiakaskunta niin kauhean vaativa, jos oppimista miettii. Kun jokaisessa palaverissa asiakkaalla voi olla eri ongelmat. Se vaatii mun mielestä aikaa ja kokemusta, että osaa niitä kaikkia ongelmia setviä.*

5. *Oman armollisuuden oppiminen:* Haastateltavien kuvauksien mukaan työtä tehdessään on oppinut hyväksymään omat virheensä ja myöntämään, ettei kaikkea tarvitse aina tietää ja osata. Sosiaalityöntekijöiden mielestä virheistä oppiminen on tärkeää.

*Tavallaan niitäkin, mitä pidempään on ollut, vielä tavallista enemmän kiinnittää siihen huomiota ja ottaa opikseen niistä, tai mitä on aikaisemmin tehnyt virheitä ja muuta niin tavallaan ei sorru niihin enää. Mutta oon myös oppinut, että kaikki tekee virheitä ja se on inhimillistä.*

*Mun mielestä tärkeä oppi itseäni ajatellen tässä työssä on ollut se, että oon ymmärtänyt, ettei kaikkea voi tai edes tarvitse osata tehdä. Se ei poista sitä, etteikö pitäisi yrittää parastaan, mutta vaikka kuinka haluaa, niin siihen harvoin kuitenkaan kykenee.*

6. *Yhteistyökumppaneiden tuntemisen oppiminen:* Aikuissosiaalityöntekijöillä on monimuotoisesta työstä johtuen paljon eri yhteistyökumppaneita. Työtä tehdessä sosiaalityöntekijät ovat oppineet jäsentämään yhteiskumppaneiden tarjoamat palvelut ja heidän keskinäisen verkoston.

*No tässä nyt tietysti oppii koko ajan jotain, että ei varmaan.. Siis tosi paljonhan on ihan semmosia käytännön juttuja että tämmösessä asiassakin kuin mihin ollaan yhteydessä niin kun vaikkapa päihdehoito tai mielenterveyspuolen juttu, että mihin milloinkin ollaan yhteydessä ja mitä ne siellä tekee sekä tietysti yhteistyökumppaneiden keskinäistä toimimista. Semmosia , että ihan käytännön juttuja, joita oppii koko ajan.*

*Että koko ajanhan on muutosta esimerkiksi mistä saa asuntoja ja mitä nää meidän yhteistyökumppanit, mitä palveluita heillä on tarjolla ja että mihin suuntaan on kehittymässä ja mitä hoitomuotoja ja –paikkoja on esimerkiksi päihdeongelmallisille ja mielenterveysongelmallisille. Paitsi niille ei hirveästi taida olla mahdollisuuksia. Mutta että sillein oppii kuitenkin, että tietää aika paljon asioita ja tietää mistä niitä etsii ja kyselee, jos ei tiedä jotakin pikkujuttua tai sillein yksityiskohtaa.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työkokemuksen opettamaa” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa käsiteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia opeista ja oivalluksista, joita he ovat saaneet työkokemuksensa myötä. Haastateltavien mukaan aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiltä edellytetään monipuolista oppimista muuttuvan yhteiskunnan ja sitä kautta muuttuvien moninaisten asiakasongelmien myötä. Jatkuvat muutokset luovat sosiaalityöhön tarpeen oppia koko ajan. Myös Vataja ym. (2007) totesivat jatkuvien sosiaalityöntekijän työssä tapahtuvien muutoksien luovat haasteita sosiaalityöntekijöiden oppimiselle. (Vataja, ym. 2007). Tikkamäen (2006) mukaan työssä oppiminen vaatii työntekijöiltä kykyä ja halua sopeutua työn ja organisaation muutoksiin sekä ammattitaidon jatkuvaan kehittämiseen. (Tikkamäki 2006, 237). Haastateltavien mielestä yhteiskunnan ja asiakaspohjan jatkuvan muuttumisen vuoksi aikuissosiaalityöntekijä ei voi koskaan

sanoa oppineensa kaikkea ja olevansa valmis sosiaalityöntekijä. Monipuolinen työ ja asiakaskunta luovat sosiaalityöntekijöiden mielestä haasteita heidän oppimiselleen. Myös yhteistyökumppaneiden palveluiden ja heidän luoman verkoston oppiminen koettiin kokemuksen myötä karttuvaksi tiedoksi.

Haastateltavat kertoivat työkokemuksen myötä tulleen itsevarmemmiksi työssä ja sen myötä vaikeiden tilanteiden työssä tuntuneen helpommilta. Voi varmaankin sanoa, että asiantuntijuuden lisääntyminen helpottaa ongelmallisissa tilanteissa työskentelyä. Myös Kotron (2008) havaintojen mukaan sosiaalityöntekijät toivat osaamistaan ja ammattitaitoaan esiin viittaamalla pitkään työkokemukseen tai vaikeiden asiakastilanteiden hallintaan. Tällaisissa asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista edellyttävissä ratkaisuisissa sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon ja työn arvostuksen nähtiin korostuvan myös yhteistyökumppaneiden keskuudessa. (Kotro 2008, 45.) Sosiaalityöntekijät kokivat oppineensa myös suhtautumaan omaan työhönsä ja mahdollisesti tekemiinsä virheisiin armollisemmin, mikä varmasti pitkällä aikavälillä on myös työhyvinvointia edistävä oppi.

Haastateltavat kuvailivat oppimistaan hyvin samoin kuin miten Marsick ja Watkins (1992) ovat kuvailleet informaalista ja satunnaisoppimista, joissa keskeistä on oppia kokemuksista ja niiden kautta. Kokemukset yksistään eivät kuitenkaan riitä oppimistilaan, vaan oppiakseen kokemuksesta tulee siihen liittyä myös toimintaa ja reflektointia. (Marsick ja Watkins 1992, 290.) Sosiaalityöntekijöiden kuvailut oppimistaan asioista osoittavat heidän reflektoi van työssä oppimaansa. Sosiaalityöntekijöiden kuvaillun perusteella heidän voi sanoa saavuttavan Beckettin (2001) kehittämä ”orgaaninen ilmiö”. Ilmiöllä Beckett viittaa työssä oppimisessa saavutettavaa ajattelemisen ja tuntemisen tilaa sekä kokemusten läpikäymiseen, mitkä muuttavat sekä yksilöä että koko organisaatiota. (Beckett 2001, 74–75.)

#### **4.6.2.2 Vuorovaikutustilanteiden opettamaa**

Aikuissosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityötä tehdään pitkälti vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustilanteet työyhteisön jäsenten ja asiakkaiden kanssa olivat vastaajien mielestä luonteva

paikka oppia työssä ollessa jotakin uutta niin työstä kuin itsestäänkin. Alakategoriaan muodostui viisi käsiteluoikkaa.

**Taulu 4-4.** Vuorovaikutustilanteiden opettamaa.

1. Tiedon jakamisen ilo	18
2. Oppimiskokemuksia kollegakeskusteluista	11
3. Asiakkaat arvokkaina opettajina	10
4. Ihmissuhdetaitojen harjaannusta	6
5. Vuorovaikutustilanteet oppimisen areenana	5

1. *Tiedon jakamisen ilo:* Vastaajat kertoivat oppivansa työssä usein jakaessaan asiakas- ja koulutusilanteisiin liittyviä tietoja muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Moniammatillisessa työyhteisössä tiimikokouksien koettiin olevan tärkeä paikka oppimiselle. Tiedon jakamisen katsottiin olevan luonteva ja hyvää mieltä tuottava osa työtä.:

*Että jos me jotakin kuullaan, nii tietysti me kerrotaan sitten toisillemme ja toisen työntekijän kanssa aina mietitään, että oliskohan tää semmonen hyvä asia, jota voi meillä soveltaa tai että ootko kuullu, että semmosta ja semmosta... Joo, ei meillä kyllä pihdata tietoa, että sillein kyllä mielellään kysellään ja kerrotaan.*

*Kyllä ehdottomasti, siis kyllä tietenkin se, että jos sä ajattelet, että on ollut joku sellainen tosi haasteellinen asiakaskeissi ja sitten sä olet sitä pähkinnyt mahdollisesti, päivastuu on tietenkin sillä työntekijällä itsellään, mutta olet pähkinnyt sitä ja sitten tulee semmonen ahaa-elämys, sä saat sen jotenkin ratkaistua, niin kyllä me niinku aika paljon jaetaan näitä oppimiskokemuksia just sillä ajatuksella, että ne sitten toimii niinku vastasuudessa toisillakin tämmösenä esimerkkinä, että jos vastaavanlainen tilanne tulee eteen. Ja sitten just sitä, että jos meillä on ollut esimerkiksi näitä koulutuksia, että jonkin verran on semmosia*

*koulutuksia mihin sitten joku työntekijä meiltä menee paikalle, niin me sit yleensä jonkin verran keskustellaan jälkikäteen, et mitä siellä on noussut esiin ja mitä on niinku opittu niin sanotusti, että pyritään sillain jakamaan sitä tietoa.*

2. *Oppimiskokemuksia kollegakeskusteluista:* Sosiaalityöntekijät kertoivat oppivansa paljon jakaessaan tietoa työyhteisössä. Kollegoiden kanssa käyty keskustelut kuitenkin nousivat suuren käsitysluokkana erikseen. Haastateltavat toivat esiin useassa kohtaa, että kollegoiden kanssa keskustelu on merkityksellistä paitsi oppimiselle myös työhyvinvoinnille.

*kyllä nimenomaan näissä meidän sossujen keskinäisissä palavereissa. Niin kyllä me ihan aika konkreettisesti just jutellaan, jos joku on kokenut jonkun asian niin kun hyvänä tai miten edetä jonkun tietyn tyyppisen asiakkaan kanssa. Niin kyllä hirveen paljon saa niin kun just siitä omaan työhönkin sitä uutta potkua kun pääsee keskustelemaan toisten kanssa että mitä sä oot tehny tämmösessä tilanteessa ja niin. Kyllä se on mun mielestä tärkeätä, että sitä omaa osaamista jakaa muille ja tavallaan sit taas oppii muilta tosi paljon.*

*Sit kyllä mun mielestä kaikenlaiset niin kun sosiaalityön kokoukset, oli ne sitten isommalla tai pienemmällä ryhmällä, niin aina ne on oppimistilanteita. Nyt kun sitten ollaan sitten kokoonnuttu vuodenvaihteen jälkeen samaan kokoukseen, viikkokokoukseen, niin siinä sitten oppii tosi paljon esimerkiksi asiakastilanteista. Et on tosi hyvä oppimistilanne.*

Yhteiset keskustelut olivat vastaajien mielestä myös väylä pyrkiä tuomaan esiin työn opettamaa hiljaista tietoa.:

*Mutta välillä tulee itsellä taas semmonen mieleen, että tuota se, että mulla on pitkä työkokemus ja tavallaan hirveän monenlaisesta työstä, niin siitäkin vois olla annettavaa toisille työkavereille, mutta eipä sitä kauheasti kukaan tämmösen niin sanotun hiljaisen tiedon perään kysele ja miten sä voit itse sitä muille. No ehkä näissä meidän omissa keskusteluissa niin saattaa itse tuoda toisenlaisia näkökulmia esille. Kyllähän sitä jotenkin huomaa semmosta eroa uusien, nuorten aika vastavalmistuneitten työkavereitten ja omankin ajattelun välillä. On tietysti niin paljon ihmisestä ja hänen ajatusmaailmasta, ettei se pelkästään hänen nuoruudestaan ja tämmösestä ole kiinni, mutta ehkä semmosilla omilla*

*näkökulmien esiintuomisella ja kysymyksillä voi saada toisenkin ajattelemaan, että niin miltähän siitä asiakkaasta saattaa tuntua tämmönen juttu ja...*

3. *Asiakkaat arvokkaina opettajina:* Sosiaalityöntekijät kuvailivat asiakkaidensa olevan arvokkaita oppimisen lähteitä monipuolisessa työssä. Asiakkaat opettavat valtavirrasta poikkeavista elintavoista, mutta myös päihdemaailman viimeisimmistä villityksistä. Vastaajat toivatkin esiin, että kun yhden asian oppii tutulta asiakkaalta, pystyy tietoa käyttämään muidenkin asiakkaiden kanssa. Myös haasteellisten asiakkaiden kanssa työskentely on opettanut toimimaan jatkossa hankalissa tilanteissa:

*.Että mä alussa huomasin, että mä en uskaltanut kysyä asiakkaalta jotakin asiaa, jos mä en sitä ymmärtänyt vaan mä ajattelin, että se asiakas varmaan olettaa, että kyllä mä sosiaalityöntekijänä tiedän mitä se tarkoittaa tolla asialla. Mut sitä mä totesin jossakin vaiheessa itselleni sen, että en mä voi niin, vaan pakko on esittää tyhmiä kysymyksiä ja oon sanonutkin, että toi on mulle vähän vieras asia, että voitko selittää vähän tarkemmin... mikä on tässä aika vahvasti läsnä on nuo päihhteiden käyttäjät, niin kun päihdepalvelusäätien palvelut ja nyt mä olen alkanut hahmottamaan sellaisia hoitomuotoja sieltä, että huomaan voivani nyt paljon paremmin puhuman asiakkaan kanssa jostakin korvaushoidosta tai ylläpitohoidosta ja semmosista asioista, mikä tuo sitten taas varmuutta siihen asiakastyöhön.*

*Mutta jotenkin, että vielä kun ajatellaan tänne tulee erilaisia ihmisiä hyvin erilaisissa tilanteissa ja sitten se koko heidän elämänsäkirjo levähtää siihen eteen, niin jotenkin täältä ammentaa paljon ihan ajatellen tuota käytännön elämää ja just se, että näkee niin paljon kaikkea erilaista. Onhan siinä oppinut ihmisistä monenlaista.*

4. *Ihmissuhdetaitojen harjaannusta:* Sosiaalityöntekijät kokivat laajan ja monimuotoisen asiakasryhmän ja yhteistyöverkoston opettaneen toimimaan erilaisten ihmisten kanssa. Varsinkin haasteelliset asiakastilanteet koettiin ihmissuhdetaitoja opettaviksi.:



*No kyllä mitä tässä käytännön työssä on nimenomaan oppinut niin on se, että miten tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa, että vaikka sitä monesti sanotaan että se on hirveen, totta kai se on hirven tärkeä asia ja ehdoton edellytys tälle työlle. Mutta että kuitenkin se käytännön vuorovaikutus opettaa mun mielestä eniten, että millaisissa asiakastilanteissa sitten luovii ja pärjää. Se on ihan sen käytännönkokemuksen ansiota sitten.*

*.Kun ihmisiä on laidasta laitaa, siis tässä käy ja puhelimesta puhuu, niin on oppinut luovimaan erilaisten ihmisten kanssa. Et sillain tosiaan tuntuu, että joku soittaa hädissä ja saat hänet rauhoittumaan ja keksitään se ratkaisu ihan puheella ja puhelimesta. Että sellasia on huomannut, että on todella onnistunut. Se on tällainen konkreettinen asia oikeastaan.*

5. Vuorovaikutustilanteet oppimisen areenana: Vuorovaikutustilanteissa oppiminen oli sosiaalityöntekijöiden mielestä merkittävä työssä oppimisen tila.:

*Niin, ja ihmisistä tässä tietyllä tavalla aina oppii jotain lisää. Ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa oppiminen on tässä työssä se keskeinen juttu.*

*Enemmänkin vuorovaikutukseen liittyvää, että on joutunut niinkun muilta, maahanmuuttajapalveluista, poliisilta, kyselemään neuvoja ja miten toimitaan ja miten on tehty ja näin, enemmänkin semmosta. Tommoset vuorovaikutustilanteet on se paras tapa oppia täällä.*

### **Yhteenvedo alakategorian ” Vuorovaikutustilanteiden opettamaa” tuloksista:**

Vuorovaikutustilanteiden kautta tapahtuvaa työssä oppiminen aikuissosiaalityön yksikössä on ollut tämän alakategorian tarkastelun aiheena. Työssä oppimisen lähtökohta on yksilön ja hänen ympäristönsä välisessä vuorovaikutuksessa siten, että ympäristöä pidetään ensisijaisena oppimisen tuottamisena. (Varila & Rekola 2003, 25). Sosiaalityöntekijät kuvailivat vuorovaikutustilanteiden työyhteisön jäsenien, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa olevan tärkeä ja olennainen osa sosiaalityötä. Erilaiset vuorovaikutustilanteet olivat sosiaalityöntekijöiden mielestä paras tapa oppia työssä. Myös Ranki (1999) on tuonut esiin vuorovaikutustilanteiden luomaa mahdollisuutta oppia

työympäristössä. (Ranki 1999, 107-108). Laaja kontaktiverkosto auttaa ja tehostaa Sydänmaanlakan (2004) näkemyksen mukaan oppimista. (Sydänmaalakka 2004, 34).

Sosiaalityöntekijät kertoivat oppivansa muiden työyhteisön jäsenien jakaessaan osaamistaan työssä. Varsinkin kollegoiden kanssa käydyt keskustelut ja neuvottelut asiakastilanteista nousivat merkityksellisiksi oppimisen ja avunsaannin väyliksi. Myös kokeneempien työntekijöiden kuunteleminen ja heiltä oppiminen nähtiin tärkeänä oppimisen muotona.. Erilaisten neuvotteluiden koettiin olevan väylä myös hiljaisen tiedon esiintuonnille. Collinin (2005) tutkimus osoitti vuorovaikutuksen liittyvän kiinteästi kollegoilta oppimiseen. Kollegalta opittiin neuvoja kysymällä., kuuntelemalla, keskustelemalla, tiimityöskentelyn, palaverien ja konsultointoinnin kautta. (Collin 2005 65-66.) Tiedon jakaminen kollegan kanssa oli haastateltavien mukaan tärkeä oppimisväylä. Haastateltavat mielsivät myös oman tiedon jakamisen olevan merkityksellinen osa työyhteisössä olemista. Jakamisen kautta oppimisen koettiin olevan mukavaa ja olennaista sosiaalityössä. Kotro (2008) on saanut omassa tutkimuksessaan samankaltaisia tuloksia. Kotron mukaan sosiaalityöntekijöiden osaaminen ikään kuin ankkuroitui siihen, että työtä tehdään yhdessä ja apua saadaan aina tarvittaessa työtovereilta. Sosiaalityöntekijöille oli tärkeää, että työtoverin luokse voi mennä minkä tahansa asiakasongelman kanssa. (Kotro 2008, 44.) Myös Karvinen-Niinikoski ym. (2005) mukaan sosiaalityöntekijöiden tiedonhankintatavoissa korostui työtoverien ja heidän kanssaan jaetut vapaamuotoiset tai tavoitteelliset foorumit ja niiden merkitys osaamisen kehittymiselle. Tällaisia tiedonjakofoorumien kehittäminen olisi välttämätön edellytys oppivien organisaatioiden luomiseen. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 71.)

Sosiaalityöntekijät kuvailivat haastatteluissa asiakastilanteita, joissa he oppivat asiakkailtaan uusia tietoja ja taitoja. Monesti asiakkaiden kautta opittu tieto liittyi päihde- tai mielenterveysasiakkaiden elämään, jota oli helpompi ymmärtää asiakkaiden kertomana. Toiselta asiakkaalta opittu helpotti muiden samassa tilanteessa olevien asiakkaiden tukemista. Vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijät kuvailivat saaneensa arvokkaita taitoja toimia moninaisissa ongelmissa olevien ihmisten kanssa. Varsinkin haasteellisten asiakkaiden kanssa työskentely oli helpottunut vuorovaikutustilanteissa opittujen taitojen myötä.

### 4.6.2.3 Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa

Haastateltavien mukaan tietotekniikan käyttö kuuluu olennaisena osana aikuissosiaalityöntekijän työtä. Sosiaalityöntekijät kokivat tietotekniikan helpottaneet työhön kuuluvaa tiedon etsintää. Toisaalta jatkuvien teknisten muutosten koettiin vaikeuttavan työn tekemistä. Joidenkin vastaajien mielestä tekniikka ei liity sosiaalityöhön ollenkaan ja olivat harmistuneita tietotekniikan opetteluun kuluva ajasta. Käsitelyluokkia alakategoriaan syntyi kaikkiaan kolme.:

**Taulu 4-5.** Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa.

1. Tietotekniikka helpottaa tiedon haussa	6
2. Tekniikka ei kuulu sosiaalityöhön	2
3. Tekniikan tuomat oppimishaasteet	2

1. *Tietotekniikka helpottaa tiedon haussa:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä tiedon etsiminen asiakkaista ja asiakkaille kuuluu keskeisesti aikuissosiaalityöhön. Tietokoneella tehty asiakastilanteiden dokumentointi ja Internetistä vaivattomasti saatavissa oleva tieto ovat vastaajien mielestä helpottaneet ja nopeuttaneet työn tekemistä. Aikaisempien dokumentoitujen tekstien ja Internetistä löytyvän tiedon kautta sosiaalityöntekijä pystyvät oppimaan työssään.:

*Kyllä joo, että tietenkkin tässä on huomannut sen, että monesti ne raportit ovat aika hyvää taustatietoa. Se on hyvä, kun ne löytää niin nopeasti tietokoneelta eikä tarte kaikkea paperina lukea. Johonkin palaveriin kun tulee etukäteismateriaalia, niin kyllähän siinä osaa niinkun eritavalla kuulla sen asian kun on lukenut etukäteen ne materiaalit.*

*Tosiaan tuntuu, että silloin kun on aloittanut ei ollut nettiä, mutta nyt kun on netti käytössä, niin sillä pystyy enemmänkin varmaan opastamaan helposti, nopeasti löytyy asiakkaalle sitten tuolta netin kautta*

2. *Tekniikka ei kuulu sosiaalityöhön:* Tietotekniikan käyttö ei varsinkaan kokeneempien työntekijöiden mielestä kuulu sosiaalityöhön. Vastaajien mielestä ajan voisi käyttää sosiaalityön muuhun kehittämiseen.

*... pakko on oppia ATK:n käyttöä aika lailla kantapään kautta...kyllä se varmaan tuo Effica tulee mieleen. Se on jotenkin, että tuntuu eihän sen pitäisi sosiaalityöhön liittyä mitenkään... Että siihen tarttis taas jotakin muutosta saada, jos meinais sosiaalityön osaamista ja sosiaalityön tekemistä jonkinlaiseen muutokseen satsata. Että vois sen tietokoneen käyttöön menevän ajan käyttää asiakkaiden kanssa.*

3. *Tekniikan tuomat oppimishaasteet:* Sosiaalityöntekijät kokivat jatkuvasti muuttuvien tietoteknisten vaatimusten olevan haasteellisia ja vaativan uuden oppimista.:

*Koko ajan siihen tulee jotain uusia ohjelmia ja niitä päivitetään ja milloin mitäkin. Hirveesti pitää koko ajan opetella tietokoneen käyttöä... Tämä työ on muutenkin haastavaa ja täynnä uusia asioita, niin miksi täytyy tietokoneella lisätä oppimisvaatimuksia?*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa” tuloksista:**

”Työn teknisten ominaisuuksien opettamaa” – alakategoriassa käsiteltiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kuvauksia tekniikan tuomia helpotuksia ja haasteita oppimiselle. Dohmen (1996) on todennut uuden teknologian tarjoavan uusia mahdollisuuksia oppia arkipäivän ympäristöissä. (, 46–47.) Myös haastateltujen kuvaukset toivat esiin teknologian hyödyllisyyttä sosiaalityössä. Osa vastaajista koki, että tietotekniikka helpottaa sosiaalityön tekemistä. Internetistä nopeasti löytyvän tiedon ja tietokoneelle kirjattujen raporttien koettiin helpottavan sosiaalityöntekijän työtä. Sydänmaalakka (2004) on tuonut esiin dokumentoinnin tärkeyden työyhteisön oppimiselle. Sydänmaalakan mukaan osaaminen pitää siirtää organisaation tietojärjestelmiin kaikkien saataville. Työyhteisön

tulee dokumentoida huolellisesti opitut asiat hyvin ja niin että ne voidaan jakaa oman tiimin tai työryhmän kanssa. (Sydänmaalakka 2004, 77–79.) Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä kuvaili tietotekniikan jatkuvan opetteluun olevan haastavaa ja aikaa vievää. Joidenkin sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan tekniikka ei ole sosiaalityötä ja vie turhaan arvokasta aikaa asiakastapaamisista.

#### 4.6.2.4 Kehittymismahdollisuudet aikuissosiaalityössä

Haastatteluja tehdessäni keskustelimme sosiaalityöntekijöiden kanssa heidän kokemuksistaan työhön liittyvistä koulutuksista, mahdollisuuksistaan osallistua koulutuksiin, organisaation asennetta kouluttautumiseen sekä työn kehittämisen mahdollisuuksista. Kyseisiin edellä mainittuihin teemoihin saamani vastaukset löytyvät tästä alakategoriasta. ”Kehittymismahdollisuudet aikuissosiaalityössä” – alakategoriaan muodostui viisi käsiteluoikkaa.:

**Taulu 4-6.** Kehittymismahdollisuudet aikuissosiaalityössä.

1. Koulutuksista tukea työhön	16
2. Hyväksi koettu KOSKE:n koulutus	14
3. Organisaation kannustus kouluttautumiseen	11
4. Esteet kouluttautumiselle	8
5. Itsenäisen työn kehittämistä	6

*1. Koulutuksista tukea työhön:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä kaikenlaiset koulutukset ovat tarpeellisia ja merkityksellisiä työssä. Haastateltavien mukaan koulutuksista saa paljon tukea, varmuutta ja työkaluja työhön. Koulutukset arvioitiin tärkeiksi myös, koska niistä saa paljon uutta tietoa moninaiseen työhön.:

*Mutta tässä työssä on myös huomioitava näitä koulutusmahdollisuudet justiin, mikä vähän sitten kohottaa katsomaan kauempaa sitä arkityötä, niin sillähän on tietenkin tosi suuri merkitys. Kyllä niistä koulutuksista saa silleen tukea työhön. Jos jaksaa sillain pitää työmotivaation, että kiinnostuu siitä kouluttautumisesta niin, tosiaan kun koulutusta voi olla niin monella tasolla, voi olla niihin työmenetelmiin ja uusiin työkajoihin ja kaikenlaiseen niin kun. Niin kun nyt tää aikuissosiaalityön kehittämishanke, niin siinä työssä on niin monta osaluetta missä voi kouluttautua kuitenkin.*

*kyllä mä pääsääntöisen olen monista asioista kiinnostunut ja haluan tietää monista asioista lisää, et jotenkin se että nää koulutukset on tosi tärkeitä työsäkkin että pitää, että vaikka siitä käytännöstä tulee tietoa, niin kuitenkin sitten sillain esim. näitä täydennyskoulutuspäiviä ja muuta, niin tämmösiin mielelläni osallistun, koska myös sitä kautta tulee sitä tietoa sillain. Että tää työ on niin monipuolista, niin hyvä keskittyä välillä opettelemaan vain sitä yhtä asiaa..Siitä saa sitten uusia työkaluja varmuutta siihen työhön.*

2. *Hyväksi koettu KOSKE:n koulutus:* Sosiaalityöntekijät toivat haastatteluissa esiin hyväksi ja tarpeelliseksi kokemaan koulutuksena Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (KOSKE) järjestämän Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen. Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen järjestettiin ajalla 6/2007–10/2009. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää kuntien sosiaalitoimistojen aikuisiin kohdistuvaa asiakaslähtöistä sosiaalityötä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa sekä tarkastella aikuissosiaalityön asemaa kuntien muuttuvassa palvelujärjestelmässä. (Närhi yms., 2009, 15). Koulutuksessa haastateltaviltani kiitosta sai sen keskittyminen aikuissosiaalityöhön, sen antama mahdollisuus keskustella itseään koskevista työasioista asiantuntevien ihmisten kanssa sekä sen herättämät uudet ajatukset.:

*Se KOSKE:n aikuissosiaalityön kehittämishanke, joka on kestänyt pari vuotta, se on käynnissä edelleen... Mun mielestä ihan positiivinen kokemus. Koulutuspäiviä on ollut kerran kahteen kuukauteen suunnilleen ja niissä on kuitenkin Keski-Suomen muiden kuntien edustajia, niin on ollut hyvä kokemus. Ja siinä on ollut nimenomaan sitä aikuissosiaalityötä otettu esiin eikä niinkään yleisesti sosiaalityötä... kyllä niistä tietysti saa ja ne on just niitä asioita, joita huomaa tai ei välttämättä edes huomaa, että on oppinut jotakin uutta.*

3. *Organisaation kannustus kouluttautumiseen:* Haastateltavien mukaan Jyväskylän kaupunki järjestää koulutuksia, joista he voivat saada tukea työlleen. Vastaajat kokivat organisaatiolla olevan positiivinen ja kannustava asenne sosiaalityöntekijöiden kouluttautumiseen. Sosiaalityöntekijät toivoivat, että myös muut työyhteisön jäsenet, kuten etuuskäsittelijät, saivat yhtä hyvät mahdollisuudet kehittymiseen.:

*No varmaan sosiaalityön puolella on mun mielestä sellasta ilmapiiriä että kannustetaan kyllä kaikkeen tämmöseen uuteen ja just näihin koulutuksiin lähtöön ja tämmöseen. Mutta jos miettii ihan koko työyhteisönä tätä meidän työyhteisö ja tavallaan sen semmosta, niin tavallaan se semmonen itsensä kehittämisen ilmapiiri ja uuden oppimisen ilmapiiri ei ehkä ole niin semmonen hyvä kuin mitä se voisi olla. Et mun mielestä, mä vähän koen sen ongelmana, että etuuskäsittelyn puolella on vähän semmosta tavallaan ilmapiiriä heidän esimiehen taholta, että pyritään vaan siihen hirveeseen tehokkuuteen ja nopeuteen ja et asi-at.. Hakemukset käsitellään mahdollisimman nopeesti ja tartte ei tavallaan suunnitella mitään, vaan lätkii vaan niitä päätöksiä menemään ja siinä semmonen työkehittäminen on kyllä jäänyt aika pitkälti tekemättä.*

4. *Kouluttautumisesteet:* Ajanpuute, vähäiset määrärahat sekä oman jaksamisen ja mielenkiinnon puute olivat syitä miksi sosiaalityöntekijät kertoivat olleensa estyneitä koulutuksiin.:

*Täytyy sanoa ettei siihen hirveesti aikaa ole viimeaikoina ollu. Et joitakin viestejä tulee ihan mielenkiintoisista koulutuksista ja ajattelet, että voisimpa lähteä, mutta sitten katot kalenteria ja siellä on niin paljon varauksia, että et sitten lähdekään. Mutta sillä lailla aika vähissä alkuvuonna on semmoset mahdollisuudet ollu... Tietenkin sen voi ottaa sen ajan sieltä kun vaan vetäis viivaa kalenteriin, mutta sitten se kaikki muu seisoo sen aikaa että. Et joitakin on ollut sellasia harmittavia, että on tullu hirveen myöhään se tieto koulutuksesta ja ei oo kerinnyt varata siihen aikaa.*

5. *Itsenäisen työn kehittämistä:* Vastaajat kuvailivat aikuissosiaalityöntekijän työn olevan itsenäistä ja työn kehittämismahdollisuuksien tiettyjen raamien sisällä olevan hyvät. Oman työn kehittämisessä oli vastaajien mielestä monesti kyse jaksamisesta ja aktiivisuudesta.:

*No periaatteessahan tässä kun on itsenäinen työntekijä, niin ei mitään esteitä ole oman työnsä kehittämiseksi, että jos olis kiinnostunut jostakin, vaikka koulutuksista, niin sellaisiin olis mahdollista lähteä... että kyllä siihen työn kehittämiseen pystyy vaikuttamaan, mutta tietysti se ei tapahdu sillä tavalla, jos itse ei ole aloitteellinen ja aktiivinen. Että kukaan ei tule kysymään tänä päivänä, että mitä tässä pitäisi tehdä vaan se pitää olla itse se aktiivinen osapuoli ja ruveta tekemään jotakin sen asian eteen...*

### **Yhteenveto alakategorian ” Kehittymismahdollisuuden aikuissosiaalityössä” tuloksista:**

Haastateltavien kuvaukset aikuissosiaalityössä olevista kehittymismahdollisuuksista oli tämän alakategorian tarkastelukohteena. Sosiaalityöntekijöiden mielestä koulutuksilla on suuri merkitys työlle. Sosiaalityöntekijät kokivat saaneensa koulutuksista varmuutta ja työkaluja monimuotoiseen työhön. Virtanen ym. (2002) korostaa kuinka koulutuksella voidaan vaikuttaa työtyytyväisyyteen, työpaikkaan sitoutumiseen, työn laatuun ja työmotivaatioon (Virtanen ym.2002, 65). Hyvänä ja kehitettävänä koulutuksena sosiaalityöntekijät kuvailivat Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (KOSKE) järjestämää Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishanketta. Myös hankkeen loppuraportin mukaan hankkeeseen osallistuneet keskisuomalaiset sosiaalityöntekijät kokivat hankkeen hyväksi ja tarpeelliseksi. (Närhi yms. 2009, 171).

Vastaajien mielestä heillä on itsenäinen työ, jota on helppo kehittää. Tosin työnkehittäminen vaatii kuvauksien mukaan omaa aktiivisuutta ja jaksamista. Konstikas sosiaalityö 2003 – tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat voivansa vaikuttaa siihen, miten he tekevät työnsä, samoin kuin siihen miten laadukkaasti he kokivat tehneensä työnsä. (Karvinen-Niinikoski 2005, 45).

Myös kouluttamisen suhteen vaikutusmahdollisuuksia pidettiin hyvinä. Sosiaalityöntekijät kertoivat saavansa kannustusta kouluttautumiseen ja kehittämiseen organisaatiolta. Haastateltavat toivat esiin harmistustaan siitä, etteivät kaikki työyhteisön jäsenet saa samanlaista kannustusta kehittymiselleen. Varsinkin etuuskäsittelijöille toivottiin saavan lisää koulutusmahdollisuuksia, koska se edistäisi koko työyhteisöä. Juuti ja Vuorela (2002) ovat muistuttaneet esimiehen merkityksestä koulutuksel-



le. Esimiehen antama tuki ja mielenkiinto voi edistää alaisten oppimisprosesseja. (Juuti & Vuorela 2002, 54–55.)

Omina esteinään kouluttautumiselle sosiaalityöntekijät kertoivat ajan ja määrärahojen puutteen lisäksi oman mielenkiinnon ja iän myötä tulleen jaksamisen vähentymisen. Myös muiden tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät eivät ehdi kouluttautua kiireen sekä työntekijöiden kokeman väsymyksen ja voimavarojen puutteen vuoksi. (Närhi ym., 2009, 26, Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 66).

## 5. TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on ollut tarkastelutapa työelämään yli sadan vuoden ajan. Aluksi työhyvinvoinniksi ymmärrettiin työntekijöiden sairaanhoito ja työsuojelu. 1930-luvulta alkaen myös työntekijöiden työtyytyväisyyteen alettiin kiinnittää huomiota. (Mäkikangas & Feldt & Kinnunen 2005, 59.) Nykyisin työhyvinvoinnin ajatellaan olevan työssä käyvän ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä työyhteisön toimivuuden ja työympäristön eri tekijöiden muodostama kokonaisuus. Työhyvinvointi on yksilön kokemus niistä tekijöistä, jotka auttavat tai vaikeuttavat häntä tekemästä omaa perustehtäväänsä. Työntekijän, työympäristön ja työyhteisön lisäksi työhyvinvointiin vaikuttavat lukuisat muut tekijät, kuten työntekijän yksityiselämä ja yhteiskunnan taloudellinen tilanne (Työhyvinvointitutkimus 2005, 17.) Työterveyshuolto ja työsuojelu ovat työnantajien lakisääteisiä toimia. Työturvallisuudesta säädettiin laki vuonna 1958 ja työterveyshuollosta vuonna 1979. (Työturvallisuuslaki, 10:68§). Molemmat lait uudistettiin 2000-luvun alussa (Työterveyshuollon historiaa 2005, 1).

Henkistä työhyvinvointia on kuvattu vuosien varrella muun muassa käsitteillä työiihtyvyys, työssä jaksaminen, työtyytyväisyys, työmotivaatio, työstressi, työuupumus, työn ilo ja työn imu. Työhyvinvointitutkimuksen klassikoiksi ovat muodostuneet Abraham Maslowin tarvehierarkia (1943), Frederick Herzbergin kaksifaktoriteoria (1959) ja Robert Karasekin malli Job Demand-Control (JDC) (1979). Maslowin perusajatuksena oli, että ihminen pyrkii toiminnallaan saavuttamaan tyydyttämättömiä tarpeitaan. Nämä tarpeet ovat hierarkisessa suhteessa toisiinsa siten, että ylempiä tarpeita tavoitellaan vasta alempien tyydyttämisen jälkeen. Alimmilla tasoilla ovat fyysiset ja turvallisuuden liittyvät tarpeet, joiden jälkeen tulevat sosiaaliset, arvostusta ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksia etsivät tarpeet. (Maslow 1943, 386–395; Viitala 2002, 154–156.) Herzberg tarkasteli työhyvinvoinnin syntymistä työstä käsin. Hän jakoi työn piirteet hygienia-työntekijöihin, jotka tulisi saada kuntoon haluttaessa poistaa työtytymättömyyttä, ja motivaatiotekijöihin, jotka synnyttävät työtyytyväisyyttä. Hygienia-työntekijät kuuluvat työn ulkoisiin olosuhteisiin. Motivaatiotekijät liittyvät työn varsinaiseen sisältöön ja niiden varassa työntekijä voi kokea onnistumista ja tyydytystä työstään. Herzbergin mukaan pienikin panostus hygienia-työntekijöihin kannattaa, mutta tärkein ja pitkäaikaisin vaikutus työntekijöihin on motivaatiotekijöillä (Herzberg 1987, 9–13.) Karasek lisäsi työhyvinvoin-

tiin vaikuttavia muuttujia edelleen. JDC-mallin mukaan motivoiva ja haasteellinen työ voi johtaa työhyvinvoinnin kannalta hyvin erilaiseen lopputulokseen riippuen työntekijän vaikutusmahdollisuuksista ja työn hallinnan kokemuksista. Jos työ on vaativaa, mutta työntekijän vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset, työstä tulee kuormittavaa, minkä on todettu altistavan stressille ja stressiperäisille sairauksille. Vaativa työ ja suuret vaikutusmahdollisuudet sen sijaan mahdollistavat aktiivisen työn, jonka on katsottu luovan parhaat edellytykset työntekijän oppimiselle ja motivaatiolle. Myöhemmin Karasek lisäsi malliin vielä sosiaalisen tuen ulottuvuuden. (Karasek 1990, 31–32; Kinnunen & Feldt 2005, 18–24.)

Edellisessä kappaleessa esitetyt Maslowin, Herzbergin ja Karasekin teorit ovat pysyneet jo vuosikymmeniä työhyvinvointitutkimuksen keskiössä. Malleja on kehitelty eteenpäin ja niiden pohjalta on kehitelty uusia teorioita. Alkuperäisiä malleja on kritisoitu liiallisesta pelkistämisestä. (Schaufeli & Bakker 2004, 294–295.) Motivoituminen ja työhyvinvointi ovat osoittautuneet monimutkaisiksi prosesseiksi, joiden pelkistäminen malliksi on vaikeaa. Viimeisin kritiikki on kohdistunut lähinnä teorioiden käyttötapaan. Vaikka teoreettiset mallit ovat mahdollistaneet työssä oppimisen ja motivoitumisen tarkastelun, tutkimuksissa on ollut vallalla ongelma- ja sairauskeskeinen ajattelu, jossa on tuotu esiin työn kuormittavuustekijöitä ja etsitty keinoja jaksaa työssä työn vaatimuksista huolimatta. Negatiivisen näkökulman suhde positiiviseen hyvinvointitutkimukseen on ollut jopa 15:1. Tämän vuosituhannen puolella tutkimuksissa on kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota työn voimavaroja tuottaviin piirteisiin. (Mäkikangas & Feldt & Kinnunen 2005, 56, 68.) Uusia käsitteitä ovat olleet flow ja sitä laajempi work engagement, jonka Jari Hakanen on suomentanut käsitteellä työn imu. Työ on näyttäytynyt myös voimavaroja antavana, innostavana ja työntekijän hyvinvointia lisäävänä tekijänä. (Hakanen 2004, 27–29.)

Mankan (2006) mallin mukaan työhyvinvointi muodostuu viidestä elementistä: organisaatiosta, esimiestyöstä, työn sisältötekijöistä, työyhteisön vuorovaikutuksesta sekä työntekijöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista. Organisaatio tukee hyvinvoinnin edistymistä, kun sen toiminta on tavoitteellista, kehitymisorientoitunutta ja joustavaa. Työhyvinvointia lisäävä esimiestoiminta sisältää sekä oikeudenmukaisen ja kumppanuuteen pyrkivän ihmisten johtajuuden että tavoitteellisen suoritusjohtamisen ulottuvuudet. Hyvä esimiestyö vahvistaa työntekijän työn hallinnan tunnetta.

Hallinnan tunteeseen vaikuttaa kokemus riittävästä vaikutusmahdollisuuksista työntekijän toimintaympäristössä sekä työn sisällöllisistä ja ulkoisista kannustearvoista. Avoin vuorovaikutus sekä järkevää ja tarkoituksenmukaista resurssien jakaminen on merkityksellistä hyvinvointia vahvistavalle ryhmähengelle. Myös työntekijän oma tulkinta, persoonallisuus ja asennoituminen suhteessa itseensä ja työyhteisöön vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen. (Manka 2006, 15-18)

Tarkastelen tässä tutkielmassa työhyvinvointia työssä jaksamisen, työtyytyväisyyden ja työkykyisyyden näkökulmista. Työhyvinvoinnin tarkastelunäkökulmat ovat haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden esiin tuomia teemoja. Koska tämä tutkielma sijoittuu aikuissosiaalityön yksikköön, tarkastelen työhyvinvointia sosiaalialan näkökulmasta

## **5.1 Työhyvinvointi sosiaalihuollossa**

Sosiaalialan työoloja on alettu tutkia laajemmin 1990-luvulta alkaen. Työolotutkimuksia ja työoloselvityksiä tehdään osana kehittämishankkeita, joita ammattijärjestöt teettää eri tahoilla. Tutkimuksia ja selvityksiä tehdään myös erillisten tutkimushankkeiden osana. Sosiaalialan organisaatioiden omissa työolo- ja hyvinvointikartoituksissa selvitetään myös usein työoloja. Sosiaalialan työoloja on tutkittu hyödyntäen muun muassa Työterveyslaitoksen ”Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla” -julkaisua (esim. Laine ym. 2006), Socomin kehittämishankkeen loppuraporttia ”Aikuissosiaalityön areenat” (Kotro 2008) sekä sosiaali- ja terveyseministeriön julkaisussa ”Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen” (Yliruka, Koivisto, Karvinen-Niinikoski, 2009). Suomalaiset pitkittäistutkimukset työoloista ovat tuoneet esille sosiaalialan kehitystrendejä, joista osaa voidaan pitää huolestuttavina. Työn mielekkyyden, työympäristön, työskentelyolosuhteiden ja työelämän laadun on koettu kehittyneen huonompaan suuntaan. (Meltti 2007, 19–20.)

Työhyvinvointia on perinteisesti lähestytty sosiaalialalla sen kielteisten ulottuvuuksien eli työssä koetun pahoinvoinnin ja stressin näkökulmasta. Tarkastelen tässä tutkielmassa työhyvinvoinnin kielteisiä ilmiöitä työssä jaksamisena ja sitä käsittelevässä kappaleessa 5.2. Tässä kappaleessa tar-

kastelen työhyvinvointia positiivisesta työn imun näkökulmasta. Lisäksi käsittelen toimenpiteitä, joilla työhyvinvointia voidaan edistää sosiaalityössä.

Työn imu ymmärretään työhön sitoutumisena ja käsitetään työuupumuksen vastakohtana (job engagement). Työn imu tarkoittaa paitsi myönteisiä kokemuksia vireydestä ja motivaatiosta, mutta myös kielteisten tunteiden puuttumista työstä. Työntekijöiden energisyys, osallisuus ja paneutuminen sekä pätevyyden tunteet ovat keskeisiä työn imun kokemiselle. Sitoutuneet työntekijät työskentelevät tehokkaasti, ovat luovia ja innovatiivisia. Kuten työuupumus, myös sitoutuminen ja työn imu heijastuvat myös koko työyhteisöön. Sitoutuneet ja innostuneet työntekijät vahvistavat myönteistä työilmapiiriä, mikä osaltaan edistää koko työyhteisön hyvinvointia. Työntekijöiden hyvinvoinnin edistämässä onkin edistettävä sekä fyysistä ja henkistä jaksamista että työn mielekkyyttä. (Hakaniemi 2005, 28) Kunta-alan työhyvinvointisuosituksen mukaan työhyvinvointi merkitsee erityisesti hyvää työelämän laatua, joka kytkeytyy kiinteästi organisaatioiden tuloksellisuuteen ja onnistumiseen palvelutuotannossa. Onnistumisen perusta muodostuu henkilöstön voimavarojen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta. Työhyvinvoinnin toteuttamisessa avainasemassa ovat esimiehet. (Kaartinen, Forma ja Pekka 2011, 10) Kotron (2008) mukaan Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi paikantuu esimiestyöhön, työyksikön toimintaan, organisaatiokuvaan ja työn sisältöön. Esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki vaikuttaa merkittävästi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Mahdollisuus keskustella asiakasasioista työyhteisössä paransi koettua työhyvinvoinnin tunnetta. (Kotro 2008, 69–70.) työntekijöitä kohtaan. Myös Niemelän ja Hämäläisen (2001) mukaan hyvät ihmissuhteet, mahdollisuus keskustella työkavereiden kanssa, avoimuus, mahdollisuus osallistua työyhteisön kehittämiseen ja tunne kuulumisesta toisten yhteyteen ovat työntekijällä merkittäviä voimavaroja (Niemelä & Hämäläinen 2001, 20).

Työn erilaisten voimavaratekijöiden, kuten työstä saadun palautteen, työn kehittävyden, esimiehen ja työyhteisön tuen, arvostuksen ja myönteisten asiakaskontaktien on todettu olevan positiivisessa yhteydessä työn imuun. Työn voimavaratekijät lujittavat työntekijän myönteistä kuvaa itsestä ja edistävät työn imua. (Schaufeli & Bakker 2004, 296.) Työn imun käsite voidaan määritellä myös työstä nauttimisena, työntönnä ja omasta työstä koettuna ylpeytenä. Työn imun tekee myönteiseksi

ilmiöksi se, että sillä oletetaan olevan pääasiassa myönteisiä vaikutuksia työntekijän ja organisaation hyvinvointiin ja toimintaan. Se voi toimia yksilöllisenä ja myönteisenä voimavarana, joka edesauttaa hyviä työsuorituksia ja työssä jaksamista. (Mauno & Pyykkö & Hakanen 2006, 16.)

Työympäristön osoittama arvostus työntekijän tietoja ja taitoja kohtaan koetaan tärkeäksi sekä työn imuun vaikuttavaksi. Vatajan ja Julkusen (2004) mukaan sosiaalityöntekijän työn arvostukseen kohdistuu kahdenlaisia tosistaan huomattavasti poikkeavia käsityksiä. Sosiaalityöntekijät arvostavat itse omaa työtään, mutta he kokevat ongelmaksi yhteiskunnallinen arvostuksen puutteen, mitä esimerkiksi kuvastaa palkkaustaso. Työn heikko arvostus vaikuttaa työmotivaatioon, työhön sitoutumiseen ja alalle hakeutumiseen. (Vataja & Julkunen 2004, 28–31.) Toisaalta arvostuksen saaminen puolestaan kasvattaa työn imun kokemusta. Työ koetaan jopa niin merkitykselliseksi, että negatiiviset mielipiteet sosiaalityöstä ja sen merkityksestä eivät vaikuta työn mielekkyyden kokemiseen. Huomionarvoista on se, että pienenkin asiakasasian ratkaiseminen lisää työn merkityksellisyyttä. (Forsma 2010, 109–111.) Sosiaali- ja terveysministeriö toteaa työn voimavarojen lisäävän työn imua erityisesti silloin, kun työssä tai työyhteisössä on kuormittavuutta kuten organisaation tai työn muutoksia. Muutosvaiheissa ja muissa työyhteisön kuormitustilanteissa olisi tärkeää miettiä, mitkä tukevat muutostilanteesta selviytymistä, ylläpitävät motivaatiota ja työn imua ja jopa edistäisivät työn mielekkyyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47.)

Kunnan eri strategiat, kuten palvelu- ja henkilöstöstrategiat ohjaavat työhyvinvoinnin edistämistä antamalla eväitä organisaation toimintatavalle, johtamiskulttuurille sekä työyhteisön toiminnalle ja perustehtäville. Työhyvinvointi ilmenee yksilö- ja työyhteisötasolla työhön paneutumisenä ja yhteistyön sujuvuutena sekä koko organisaation tasolla palvelujen laatuna ja toiminnan tuloksellisuutena. (Kuntien eläkevakuutus 2007.) Tuomi (2007, 124, 126) on korostanut erilaisten työympäristön voimavaratekijöiden edistävän työhyvinvointia. Työn voimavaratekijöitä ovat työn fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja organisatoristen piirteiden positiiviset asiat, kuten hyvät fyysiset työolot, työn vaikutusmahdollisuudet, palaute työstä, sosiaalinen tuki työssä ja työsuhteen varmuus. Myös muissa työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa ja kyselyvastauksissa tuodaan esille edellä mainittujen tekijöiden merkitys työhyvinvoinnille. (esim. Karvinen-Niinikoski ym. 2005, Vataja ja Julkunen 2004.)

Sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin huomioiminen on tärkeää sosiaalipalveluiden toimivuuden kannalta, koska työntekijöiden työhyvinvointi ja motivaatio vaikuttavat asiakkaiden saamaan palvelun laatuun (Laine ym. 2006, 6–7). Karvinen-Niinikosken (2009) mielestä osaavalla työnohjauksella voidaan parantaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin myötä asiakaspalvelua. Työnohjauksen pitäisi pyrkiä lisäämään luottamusta ja vuoropuhelua organisaatiossa sekä edistämään työhyvinvointia. Kehittävän työnohjauksen keinoin pystyttäisiin kehittämään sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden asiantuntijuutta ja ammatinhallintaa. Näiden kehittäminen olisi keskeistä sosiaalialan veto-voimaisuutta luoviin prosesseihin. Työnohjaus tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden itse rakentaa jaksamistaan ja työnsä laatua. Se on korvaamaton menetelmä työn laadun, ammatillisen kehittymisen ja työhyvinvoinnin sekä työmotivaation edistäjänä. (Karvinen-Niinikoski 2009, 98–100.) Myös Kotron (2008, 78) ja Konstikas sosiaalityö-tutkimuksen (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 63–64) mukaan työnojaus on hyvä keino sosiaalitoimen työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi.

## **5.2 Työssä jaksaminen**

Työssä jaksamisen käsite on fokusoitunut työhyvinvoinnin ongelmiin, kuten stressiin, jaksamattomuuteen ja haluun jättää työalue. Positiivisen näkökulman tutkimisen vähäisyyteen on ollut syynä muun muassa sopivien käsitteiden ja menetelmien puute, sillä kielteisen ja myönteisen välistä suhdetta ei ole voitu tutkia, kun molempia mittaa sama muuttuja (Hakanen 2004, 42–43).

Olellaisin riskitekijä Sosiaalialan työntekijöiden työssä jaksamiselle on työn kuormittavuus ja työssä uupuminen. Työuupumus (burnout) on kolmiulotteinen työperäinen stressioireyhtymä, joka voi kehittyä haitallisten, kuormittavien työolojen ja pitkittyneen työstressin seurauksena. Työuupumusta luonnehtivat uupumusasteinen väsymys, joka merkitsee energioiden ehtymistä ja on yleistynyttä, tuntuu kaikissa tilanteissa eikä siis enää liity yksittäisiin työn kuormitushuippuihin; kyynistymiseen, joka ilmenee työn ilon ja merkityksen katoamisena, henkisenä etäisyyden ottona työstä ja kielteisinä asenteina työhön ja työtovereihin; ja lopulta ammatillisen itsetunnon heikentyminen,

joka viittaa kompetenssin, hallinnan ja pärjäämisen tuntemusten, onnistumisten ja tehokkuusodosten vähittäiseen katoamiseen työuupumusprosessin edetessä (Hakanen 2004, 42-43.)

Forman (2004) työryhmän Kuntien Eläkevaakutukselle tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat hyvin yleisesti uupumusta ja stressiä työssään (Forma ym. 2004.) Hakasen (2005) mukaan työuupumus voidaan tulkita voimavarojen menettämisen kierteksi, jossa taustalla on usein ulkoisia voimavarojen menetyksiä, kuten organisaatiota koskevia muutoksia. Nämä muutokset johtavat voimavarojen menettämisen uhkan lisääntymiseen, josta selviytyäkseen työntekijä sijoittaa lisää voimavaroja yhä enemmän työhön laiminlyömällä samalla vapaa-ajan ja yksityiselämän voimavaroja tuottavia asioita. Näin henkiset voimavarat ehtyvät ja työuupumusoire puolestaan lisääntyy. (Hakanen 2005, 286-287.) Näätänen (2003) kuvaa työuupumuksen kehittyvän helpommin aikuissosiaalityön kaltaisessa tunnetyössä. Työuupumustila pääsee syntymään, kun työntekijään kohdistuu pitkällä aikavälillä räsistä tehtävistä, joissa yhdistyvät epäselvä työnkuva ja työnjako, voimakkaat odotukset sekä kova työpaine. (Näätänen 2003).

Aikaisempi sosiaalialan tutkimustieto tukee Hakasen (2005) ja Näätänen (2003) näkemyksiä. Niemelän ja Hämäläisen (2001) mukaan hyvä ja toimiva työyhteisö on merkittävä voimavaratekijä sosiaalityöntekijöiden työssä. Niemelän ja Hämäläisen tutkimuksessa tuli kuitenkin esiin, että hyvän työyhteisön tunnuspiirteistä asioiden yhteinen pohdinta ei toteudu, koska sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi aikaa siihen. (2001,20, 93.) Järnefelt (2002) toteaa työn kunnassa oleva usein pakko- tahtista ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien työhönsä olevan varsin vähäisiä, mikä aiheuttaa väsymystä työntekijöissä. (Järnefelt 2002, 24). Työssä koettu uupumus on vahvimmin yhteydessä työn vaatimukseen. Muita merkittäviä uupumuksen aiheuttajia ovat kokemus työn hallinnasta, huono työilmapiiri ja puute henkilöstön riittävydessä. (Koponen ym. 2007, 166-173.) Vatajan, Seppälä-Järvisen ja Vanhasen (2007) selvityksessä työntekijöiden arviot vaikutusmahdollisuuksistaan olivat yhteydessä kiireiseen työtahtiin ja suureen työmäärään. (Vataja ym. 2007). Samankaltaisia tuloksia syntyi Vatajan ja Julkusen (2004) tarkastelussa, jossa työhyvinvointia uhkaaviksi tekijöiksi koettiin aikapaineet sekä riittämättömät resurssit (Vataja ja Julkunen 2004). Liian suuresta työmäärästä johtuvat uupumiskokemukset tulivat esille myös Kotron (2008) selvityksessä. Kotron raportin mukaan vanhimman ikäluokan edustajista joka toinen koki itsensä työssä melko tai hyvin uupuneeksi.



(Kotro 2008, 64.) Työssä vallitseva epäsuhta näyttääkin liittyvän myös työntekijöiden eläköitymiskäsityksiin ja työssä jatkamisen suunnitelmiin. (Forma ym. 2004). Toisaalta työntekijöiden ikääntyminen on luokiteltu kunta-alalla työhyvinvoinnin riskitekijäksi, koska fyysiset työkykyongelmat lisäävät riskejä työssä. (Kaartinen, Forma ja Pekka 2011, 10).

Ihmissuhdeammateissa työskenteleville uupumus ilmaantuu keskimääräistä nuoremmalla iällä. Ensimmäinen vaihe tulee, kun työntekijä on ollut vasta lyhyen aikaa uudessa työpaikassaan. Nuoruus merkitsee kokemattomuutta työelämässä, liiallista idealismia ja selvää haavoittuvuutta. Iän myötä saavutettu kypsyyt ja kokemus puuttuu ja nuorena koettu uupumus voi johtaa siihen, että henkilö vaihtaa kokonaan uraa. Samoissa työpisteissä toimivat vanhemmat työntekijät sen sijaan ovat kukin omalla tavallaan selvinneet alkuajan karikoista, ohittaneet pahimmat kriisit ja hankkineet panssarin väsymistä vastaan. Heillä uupumus onkin harvinaisempaa kuin nuorilla. Moni on ehtinyt kokea jo pahimmat kriisit, ja pystynyt muuttamaan ne suojaavaksi elämänviisaudeksi. (Lehto 2002, 10.)

Sosiaalitoimistoissa oleva työntekijäpula muodostuu koulutetuista, pätevien sosiaalityöntekijöiden puutteesta (Raunio 2004, 40). Karvinen-Niinikoski ym. (2005), mukaan pätevistä sosiaalityöntekijöistä on vajausta ympäri Suomen sosiaalitoimistoissa. Pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä kohdistuu erityisesti maaseutumaisissa kunnissa, joissa työskentelee keskimäärin nuorempia ja epäpäteviä työntekijöitä kuin muualla sekä vaihtuvuus on runsasta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 102). Nuoret, vastavalmistuneet pätevät sosiaalityöntekijät näkevät työn aluksi motivoivana, houkuttelevana ja kiinnostavana. Nuoret työntekijät kokevat sosiaalityön yhteiskunnallisesti merkitykselliseksi. Työ nähdään luovana, ihmisläheisenä, ammatilliseen ja yhteiskunnalliseen yhteistoimintaan haastavana sekä vaatavuudessaan palkitsevana. Työn myötä työntekijän osaaminen ja motivaatio joutuvat kuitenkin koetukselle ja liian moni huomaa tekevänsä töitä voimavarojensa rajalla. (Yliruka ym. 2009, 13). Työyhteisön ja yksittäisen työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa työn laatuun ja määrään, ovat rajalliset. Liialliseen työmäärään, kireään työtahtiin ja työn vaatavuuteen voidaan vaikuttaa työn uudelleen organisoimalla ja työilmapiirin kehittämisen avulla. Työyhteisöillä on mahdollista vaikuttaa lähinnä siihen, miten he toteuttavat ulkopuolelta annettuja tehtäviä suhteessa työn organisoimintatapaan, vastuun ja työtehtävien jakoon, erilaisiin menettelytapoihin ja muihin työyhteisökult-

tuurisiin tekijöihin, kuten miten ja mistä yhteisössä keskustellaan. (Niemelä & Hämäläinen 2001, 96–97.)

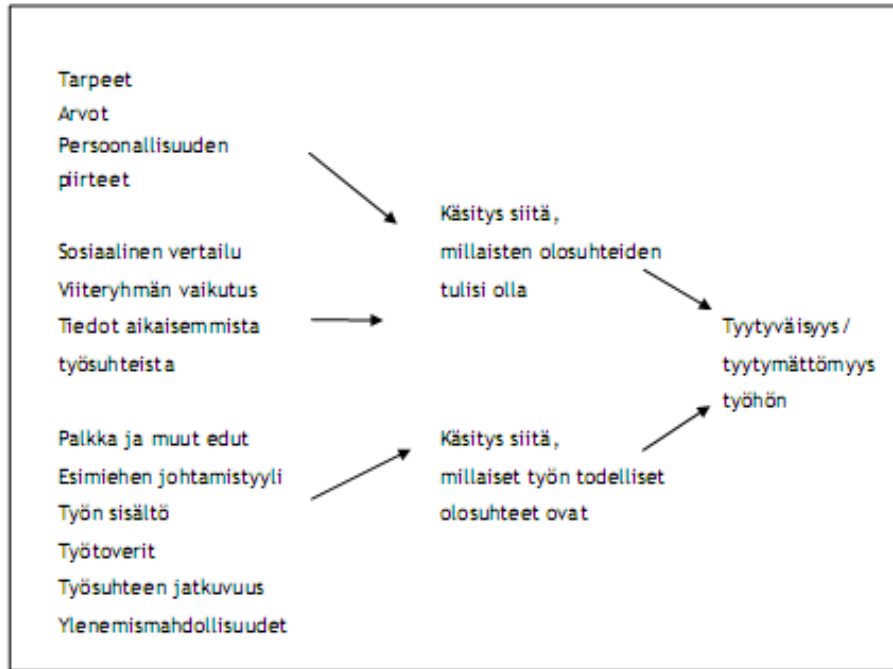
Esimieheltä saatavan tuen koetaan olevan keskeistä työssä jaksamiselle. Esimiehen tuki korostuu tilanteissa, joissa työtehtävät koetaan haasteelliseksi ja keinot asian ratkaisemiseen ovat vähissä. Salojärven (2009) mukaan esimiehellä tulisi olla hyvä käsitys alaisensa työtehtävän edellyttämästä osaamisesta ja alaisen henkilökohtaisesta osaamisesta. Tämä ei voi olla esimiehellä heti tiedossa, mutta näitä käsityksiä esimiehen tulisi rakentaa koko ajan päivittäisessä johtamistyössään. Myös esimiehen ja alaisen väliset keskustelut tai kehityskeskustelut ovat niitä paikkoja, jolloin molempien käsityksiä osaamisesta, niin alaisen kuin esimiehenkin, voidaan käydä läpi. (Salojärvi 2009, 150–151.) Esimieheltä saatavan tuen lisäksi myös työyhteisön tuella on merkittävä asema aikuis-sosiaalityössä työssä jaksamiselle. Jaksamista edistävinä tekijöinä toimivat tuen lisäksi pitkä työkokemus ja oman työn kehittäminen. (Kotro 2008, 43.)

Laineen ym. (2006) mukaan sosiaalipalveluissa kuormitusta tuottavat asiakkaiden moniongelmaisuus, motivoimattomuus, vaikea päätöksenteko ja eettisesti ja moraalisesti haastava työ. Sosiaalityöntekijä kokivat asiakassuhteiden vuosien aikana vaikeutuneen ja saavansa palautetta tai onnistumisen kokemuksia harvoin. Tyytyväisyys johtamisen oikeudenmukaisuuteen on vähentynyt ja koulutustarpeet ovat muita sektoreita suuremmat. Alalla lopettamisen toiveita esiintyy enemmän kuin muilla sosiaali- tai terveydenhuollon sektoreilla. (Laine ym. 2006, 38.) Forsmanin (2010) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat työssä itsessään olevan työssä jaksamista edistäviä elementtejä. Tärkeimpiä niistä olivat työn luonne ja työn vaikuttavuus. Työn luonteessa haastateltavat olivat kokeneet motivoivaksi suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa olemisen, työhön sisältyvän autonomian, työn antoisuuden ja itselle merkitykselliseksi kokemisen. Työnvaikuttavuudeksi haastateltavat kokivat sen, että sosiaalityössä on mahdollisuus päättää ja käyttää viranomaisvaltaa asiakkaan hyväksi ja nähdä, että työllä on tuloksia ja vaikutusta asiakkaiden elämään. (Forsman 2010, 4)

### **5.3 Työtyytyväisyys**

Työtyytyväisyys on henkilön omakohtainen, kokonaisvaltainen arvio työn tyydyttävyydestä. Siihen vaikuttavat työn sisältö, työmäärä, työryhmä, esimiehet, organisaatiossa omaksutut toimintatavat ja se missä määrin työntekijä voi käyttää tietojaan ja taitojaan hyväksi työtehtävissään. Työkyvyssä puolestaan on kysymys yksilön toimintaedellytysten ja työn vaatimusten vastaavuudesta. Työkyky on subjektiivista toimintakykyä ja terveyttä sekä sopivaa objektiivista toimintakykyä ja terveydentilaa. Lisäksi se on työelämän kulttuurin ja arvojen sopu suhtaa omien arvojen kanssa. Yksilön arvio omasta työkyvystä muodostuu niistä tunteista ja kokemuksista, jotka liittyvät työn sujumiseen, omaan jaksamiseen, riittämiseen, onnistumiseen ja mielekkyyden kokemiseen. Mielikuva omasta työkyvystä ohjaa käyttäytymistä, asenteita ja suhtautumista työkykyyn, työhön ja ympäristöön. (Romana 1999, 4–5.)

Wexley ja Yukl ovat luoneet teorian joka yhdistää tarveeteoreettisen, odotusteoreettisen sekä viiteryhmäteoreettisen lähestymistavan kokonaisuudeksi (Wexley & Yukl 1984). Wexleyn ja Yuklin yhdistävän teorian mukaan työtyytyväisyys on nykyisten työolosuhteiden, sosiaalisten vertailujen ja henkilön ominaisuuksien tulosta. Työtyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä luovat omien havaintojen vertailu omiin odotuksiin. Odotukset syntyvät työntekijän yksilöllisistä piirteistä ja tilanteissa olevista muuttujista. Tähän vaikuttavat tarpeet, arvot ja ominaisuudet. Havaintoihin työn todellisuudesta vaikuttavat Wexleyn ja Yuklin mukaan palkkaus, työn ohjaus, itse työ, työtoverit, työsuhteen jatkuvuus ja ylenemismahdollisuudet (Wexley & Yukl 1984, 56–57).



**KUVIO 5-1.** Wexleyn ja Yuklin yhdentävän teorian malli työtyytyväisyydestä (Wexley & Yukl 1984, 56—57)

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista on kuvattu ja määritelty paljon työtyytyväisyys -käsitteen kautta (mm. Meltti & Kara 2009; Matela 2009). Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavat työn vaihtelevuus, monipuolisuus, autonomisuus ja tunne työajan sekä työtehtävien hallittavuudesta. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 44–46). Romanan (1999) lisensiaattitutkimuksesta selviää, että valtaosa 19 Kaarinan kaupungin sosiaaliviraston työntekijöistä koki työtyytyväisyytensä hyväksi. (Romanan 1999, 21). Myös Laineen ym.(2005) Työterveyslaitokselle toteuttaman tutkimuksen mukaan useista kuormitustekijöistä huolimatta sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ovat yleensä työhönsä tyytyväisiä. Työtä sosiaali- ja terveysalalla pidetään antoisana ja vaihtelevana, ja siinä katsotaan olevan mahdollista oppia koko ajan uutta. (Laine ym. 2005)

älällä ja työkokemuksella on positiivista vaikutusta työtyytyväisyyteen, joskin iän tuoma työkokemus ei kuitenkaan vaikuta suoraan työtyytyväisyyteen. Työkokemus ja työtyytyväisyys vaikuttavat sosiaalityöntekijän pätevyyden tunteeseen. (Kayser ym. 2000.) Toisaalta kielteistä vaikutusta työtyytyväisyyteen tuo työsuhteen pituus (Meltti & Kara 2009, 31). Työsuhteen pituudesta johtuvan

työtyytyväisyyden heikkenemiseen vaikuttavat työntekijän vähäiset kehittämismahdollisuudet. Itsensä kehittäminen mahdollistaisi ammatti-identiteetin ja etenemismahdollisuuksien kehittymisen sekä työn arvostuksen kohoamisen, jotka ovat tärkeitä tekijöitä työtyytyväisyyden kokemisessa. Koulutuksella on merkitystä työhyvinvoinnin tai työtyytyväisyyden kokemiseen (Meltti & Kara 2009, 31.) Kunnan epäpätevät sosiaalityöntekijät kokevat huomattavasti vähemmän työtyytyväisyyttä kuin samat ikätoverit, joilla on sosiaalityöntekijän pätevyys (Barth ym. 2008, 204). Jatko- tai täydennyskoulutus voi kuitenkin vähentää työtyytyväisyyttä, jos jatkopätevytyminen ei näy työtehtävissä tai palkassa, mutta jatko- tai täydennyskoulutus lisää kuitenkin sosiaalityöntekijän toimivaltaa ja pätevyyttä. (Meltti & Kara 2009, 31.)

Työtyytyväisyyttä määritellään sisäisten ja ulkoisten tekijöiden kautta. Työtyytyväisyyden sisäiset tekijät liittyvät muun muassa työntekijän persoonallisiin ominaisuuksiin. Barth ym. (2008,) näkevät työhön sitoutumisen olevan yhteydessä työtyytyväisyyteen, sillä esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijät, jotka pysyvät valitsemallaan alalla ja työpaikassa, kokevat todennäköisesti työtyytyväisyyttä työssänsä. Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhön sitoutumista on mahdollista lisätä vahvistamalla lähityöyhteisön ja esimiehen tarjoamaa tukea, tavoittelemalla työntekijän ja organisaation arvojen samansuuntaisuutta sekä tukemalla sosiaalityön merkityksellisyyttä niin yhteiskunnassa, työpaikoilla kuin yksilötasolla. (Barth ym. 2008, 207.) Meltin ja Karan (2009, 32, 34) mielestä työtyytyväisyyden ja työsitoutumisen kehittämiseen kohdistetut väliintulot tuottavat pysyviä tuloksia silloin, kun ne vaikuttavat eri laatuisiin ilmiöihin ja tekijöihin samanaikaisesti. Pysyvien muutosten aikaansaaminen edellyttää työnteon ulkoisten tekijöiden, kuten työympäristön kehittämistä. Työsitoutuneisuudessa on kyse työntekijän samastumisesta työrooliin ja keskeistä tässä on, miten hyvin työ pystyy tyydyttämään yksilön työrooliin kohdistamia tarpeita. Tyydytettäviä tarpeita ovat esimerkiksi itsensä toteuttaminen ja itsenäisyys (Mäkikangas ym. 2005, 63–64), jotka sosiaalityöntekijöiden keskuudessa lisäävät työmotivaatiota ja työhön sitoutumista (Vataja & Julkunen 2004, 31.)

## 5.4 Työkykyisyys

Työkyvyssä on kysymys yksilön toimintaedellytysten ja työn vaatimusten vastaavuudesta. Työkyky on subjektiivista toimintakykyä ja terveyttä sekä sopivaa objektiivista toimintakykyä ja terveydentilaa. Lisäksi se on työelämän kulttuurin ja arvojen sopuutta omien arvojen kanssa. Yksilön arvio omasta työkyvystä muodostuu niistä tunteista ja kokemuksista, jotka liittyvät työn sujumiseen, omaan jaksamiseen, riittämiseen, onnistumiseen ja mielekkyyden kokemiseen. Mielikuva omasta työkyvystä ohjaa käyttäytymistä, asenteita ja suhtautumista työkykyyn, työhön ja ympäristöön. (Romana 1999, 5–6.)

Laineen ym. (2006) mukaan sosiaalityöntekijät kokevat työkykynsä kohtalaisen heikkona. Sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöistä työkykyään pitää hyvänä 38 % vastaajista (n=2870), mutta ammattialueittain tarkasteluna 17 % vastanneista sosiaalityöntekijöistä (n=61) pitivät työkykyään heikompina verrattuna muihin toimialoihin. (Laine ym. 2006, 12, 85.) Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden todellinen työkyvyn tila ei kuitenkaan ilmene Laineen ym. (2006) tutkimuksesta, sosiaalityöntekijöiden ammatti tai työtehtävä -kategorian alle kuuluvat sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös sosiaaliohjaaja, kuntoutusohjaaja ja sosiaaliterapeutti (Laine ym. 2006, 12). Meltti (2007) toteaa, että laajoissa suomalaisissa työolotutkimuksissa vastaajina on vain murto-osa varsinaisista sosiaalialan ammattilaisista. Sosiaali- ja terveystieteiden kokonaisuutena käsittelevissä tutkimuksissa eri toimintasektoreita tai ammattiryhmiä ei rajata yleensä kovin tarkasti, sosiaalialaa saatetaan tarkastella yhtenä kokonaisuutena. Mikäli tarkastelua tehdään ammattiryhmittäin, ovat otokset pieniä. Tutkimuksesta riippuen tulokset voivat olla vastakkaisia ja aiheuttaa tämän vuoksi tutkimustuloksissa on jonkin verran ristiriitoja. (Meltti 2007, 20.)

Laineen ym. (2006) mukaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksen kiireestä ja työkykyisyydestä kytkeytyvät toisiinsa. (Laine ym. 2006). Sosiaalitoimiston sosiaalityössä koetaan jatkuvaa kiirettä stressiä, koska työ ei lopu koskaan kesken. Työssä kohtaa aina jotain uutta tekemistä tai sitten aiemmat työt ovat jääneet kesken, jotka täytyy hoitaa. Sosiaalityöntekijän aloittaessa työt uudessa työpaikassa, työmäärä saattaa yllättää työntekijän, etenkin vasta-alkajan. Työmäärästä suoriutuminen edellyttää työntekijältä tietynlaista sopeutumista, jotta työssä voi kokea jaksavansa. Työmäärän

kasvaessa on tärkeää, että tehokkuuden kokemukset ja saavutuksen tunteet kasvavat samalla, koska se voi suojata työuupumukselta (Meltti & Kara 2009, 32.)

## **5.5 Työhyvinvointi aikuissosiaalityössä**

Kuvaan tässä luvussa aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia työhyvinvoinnista. Haastatetuilla oli käsityksiä työhyvinvoinnista yleisenä määritelmänä sekä myös omaan kokemukseen perustuvia näkemyksiä työhyvinvoinnin toteutumisesta organisaation, työyhteisön ja yksittäisen työntekijän tasolla. Lisäksi esittelen aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työhyvinvoinnin edistämisen mahdollisuuksista. Tämän luvun tulokset jakautuvat kahteen yläkategoriaan:

1. Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus työhyvinvoinnista
2. Työhyvinvoinnin edistäminen aikuissosiaalityössä

### **5.5.1 Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus työhyvinvoinnista**

Haastatteluja tehdessäni pyysin sosiaalityöntekijöitä kuvaamaan omia käsityksiään ja kokemuksiaan työhyvinvoinnin tarkoituksesta ja merkityksestä sekä työhyvinvoinnin ilmenemisestä organisaatiossa ja työyhteisössä. Kuvaan edellä mainituista keskustelunaiheista syntyneitä haastateltavien kuvia yläkategoriassa ”Sosiaalityöntekijöiden käsitys ja kokemus organisaation muutoksista.” Yläkategorian alle muodostui viisi alakategoriaa:

1. Työhyvinvoinnin lähtökohdat
2. Työhyvinvointia on se, että...
3. Työhyvinvointi organisaatiossa

4. Työhyvinvointi työyhteisössä
5. Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti

### 5.5.1.1 Työhyvinvoinnin lähtökohdat

Haastateltavat toivat esiin näkemyksiään työhyvinvointiin lähtökohtaisesti vaikuttavista tekijöistä, jotka kuvaavat enemmänkin vastaajien ajatukseen kuin kokemukseen perustuvaan käsitystä työhyvinvoinnin merkityksestä. Alakategoriaan ”Työhyvinvoinnin lähtökohdat” syntyi kolme käsitys-  
luokkaa:

**Taulu 5-1.** Työhyvinvoinnin lähtökohdat

1. Työhyvinvointi on ihanne	3
2. Iso työyhteisö vaikeuttaa työhyvinvointia	2
3. Työhyvinvointi on osa työtä	2

1. *Työhyvinvointi on ihanne.*: Sosiaalityöntekijät kokivat työhyvinvoinnin olevan tärkeä ihanne, johon työyhteisössä tulisi pyrkiä ja tietoisesti kiinnittää enemmän huomiota.:

*No mun mielestä työhyvinvointi on tosi tärkeä asia ja vaikka jotenkin välillä tuntuu, että siitä aina puhutaan julkisuudessa paljon ja näin, mutta ei siitä mun mielestä koskaan, ei se niinkun oo liikaa esillä, et se on hirveän tärkeä asia ja siihen mun mielestä pitäisi edelleenkin niin kuin kiinnittää huomiota. Se on semmonen asia mihin pitäisi pyrkiä. Jotenkin että sitä huomioitais sitä henkilökunnan hyvinvointia ihan tietoisesti.*



*Mielikuvia työhyvinvoinnista ...se varmaan herättää sen, että se on se ihanne mihin pitäisi yrittää päästä. Siis se on sillä tavalla ihanne, että kun siinä olis, siihen pitää pyrkiä.*

2. *Iso työyhteisö vaikeuttaa työhyvinvointia.:* Haastatteluissa tuli esiin käsitys, jonka mukaan työyhteisön koolla on merkitystä työhyvinvoinnille. Sosiaalityöntekijät kokivat, että pienessä työyhteisössä viihtyy paremmin ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen on helpompaa.:

*tää nykyinen työyhteisö mikä meillä on niin on tietysti suhteellisen iso elikkä tämä on aika iso yksikkö tässä ja kyl mä kokisin ettei oo ihan paras mahdollinen tää meidän tää tämmönen työhyvinvointi tällä hetkellä, että siinä on semmosia epäkohtia kyllä olemassa.*

3. *Työhyvinvointi on osa työtä.:* Työhyvinvointi oli joidenkin haastateltavien mielestä luonnollinen osa työtä. Haastateltavat toivat esiin, että jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa työhyvinvointiin eikä sitä saisi erottaa muusta työstä tai työyhteisön toiminnasta.:

*Työhyvinvointia ei pitäisi ajatella erillisenä osana työstä, niin että nyt kun keskustellaan asiakasasioista edistetään työhyvinvointia. Se on osa työtä ja työyhteisöä ja sen pitäisi olla sitä koko ajan... Työhyvinvoinnin ylläpitäminen kuuluu kaikille työyhteisössä eikä vaan johtotasolle.*

### **Yhteenvedo alakategorian ”Työhyvinvoinnin lähtökohdat ” tuloksista:**

Sosiaalityöntekijöiden mielestä työhyvinvointi on merkittävä osa työtä. Vastaajien mielestä työhyvinvointi on ihanne, johon työyhteisössä tulisi pyrkiä ja tehdä töitä sen saavuttamisen eteen. Toisaalta työhyvinvoinnin koettiin olevan luonteva osa työtä, johon jokainen työyhteisön jäsen omalla panoksellaan voi vaikuttaa. Joiden kuvauksien mukaan työhyvinvoinnin vaalimiseen vaikuttaa työyhteisön koko. Näiden näkemysten mukaan pienemmässä työyhteisössä työhyvinvoinnin saavuttaminen on helpompaa kuin isommassa.

### 5.5.1.2 Työhyvinvointia on se, että...

”Millaisia mielikuvia työhyvinvointi herättää?” Tämän kysymyksen esitin jokaiselle haastattelemaleni. Tässä alakategoriassa käsitelen pääosin kyseiseen kysymykseen saamiani vastauksia eli sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työhyvinvoinnista. Työssä jaksaminen, innostuminen ja viihtyminen sekä työn rajaaminen vapaa-ajasta koettiin olennaisina työhyvinvointia miettiessä. Työhyvinvointia kuvaavaan alakategoriaan muodostui seitsemän käsitysluokkaa.:

**Taulu 5-2.** Työhyvinvointia on se, että...

1. Työyhteisössä viihtyy	7
2. Työ tuntuu mielekkäältä	6
3. Työ on innostavaa	5
4. Työn voi jättää työpaikalle	4
5. Työ ei tunnu liian raskaalta	4
6. Työ on haastavaa ja mielenkiintoista	3
7. Työtä jaksaa kehittää	2

*1. Työyhteisössä viihtyy.:* Sosiaalityöntekijät kuvasivat hyvästä ja tasavertaisesta työyhteisöstä kumpuavan työssä viihtymisen olevan työhyvinvointia parhaimmillaan.:

*Hyvän työyhteisön kanssa jaksaa tehdä näinkin raskasta työtä. Ilman tasavertaista työyhteisöä työssä oleminen olisi uuvuttavaa. Kyllä hyvä työyhteisö on työhyvinvoinnin lähtökohta.*

*Työhyvinvointia on semmonen niin kun työpaikkahenki ja semmonen niin kun yhteenkuuluvuuden tunne siinä työssä ja että sinne on helppo tulla ja kaikki on tasavertaisia ja siinä yhteisössä viihtyy ja että se ei saa, niin jos se niin kun pahoinvoinniksi muuttuu, niin harva ihminen jaksaa hirveän kauan tehdä sitä työtä.*

2. *Työ tuntuu mielekkäältä.:* Haastateltavien mielestä työhyvinvointiin olennaisesti kuuluu työn kokeminen mielekkääksi, joka ilmenee sillä, että työhön on mukava ja helppo tulla aamuisin.:

*Kyllä mulla ensimmäisenä työhyvinvoinnista tulee mieleen tietenkin se että se työ mitä sä teet, niin se on semmosta, että sä koet sen mielekkääksi ja susta on mukava tulla aamuisin töihin*

*Peruslähtökohtana, että työntekijä tulee mielellään töihin niin se nyt tietysti se yks juttu, joka kertoo oikeastaan jo aika paljon siitä. Työssä oleminen tuntuu kivalta, vaikka työ onkin raskasta ja aika kortilla.*

3. *Työ on innostavaa.:* Hyvinvoivaa työntekijää kuvattiin haastatteluissa innostuneeksi, asiakastaan mahdollisimman hyvin palvelevaksi ja jaksavaksi.:

*Hyvinvoiva työntekijä on ainakin motivoitunut, innokas ja sitten se että oikeasti jaksaa palvella asiakasta mahdollisimman hyvin asiakkaan vaatimassa tilanteessa, eri tilanteissa...*

*No sitä, että viihtyy työssään ja kokee työn sillä tavalla innostavaksi, että saa jotakin itelleen, mutta pystyy myös antamaan muille.*

4. *Työn voi jättää työpaikalle.:* Haastateltavien mielestä oli tärkeää, että työn pystyi tekemään työpaikalla niin että vapaa-ajalla voisi irtautua työstä ja keskittyä omalle elämälle tärkeisiin asioihin. Työasioiden käsittely vapaa-ajalla koettiin uuvuttavaksi ja raskaaksi.

*... omalta osaltaan siitä semmosesta työviihtyvyydestä ja työhyvinvoinnista viestii se, että kuinka paljon sun täytyy iltaisin kotona miettiä niitä työasioita, että silloin kun sulla on siellä töissä asiat ok, et siellä on kiva olla ja sä kerkeet tehdä sen työajan puitteissa ne hommat, jotka sun kuuluu, niin sun ei tarte niitä sitten kotona iltasella miettiä.*

*Mutta sitten että osaa pitää sen rajan kuitenkin, että on niin kun ammattilainen ja sit se että ei niin kun liikaa tai sitten pitää olla se vapaa-aika, jolloin ei mieti niitä työasioita, että pystyy sen rajan siihen vetämään... että työ jää ainakin suurimmaksi osaksi töihin, että eihän sitä voi ihan täysin katkaista varmaan missään työssä, mutta se että pääpiirteittäin.*

5. *Työ ei tunnu liian raskaalta.:* Sosiaalityöntekijöiden kanssa työhyvinvoinnista keskustellessa tuli työn kuormittavuus olennaisena osana esiin. Haastatteluissa tuli esiin, että työn jaksamisen vuoksi työ ei saisi tuntua liian raskaalta.:

*Kyllä hyvä mittari työhyvinvoinnille on se, että miltä töiden jälkeen tuntuu eli onko työ liian kuormittavaa ja jaksako päivän aikana tehdä muutakin kuin töitä. Kun työ käy liian raskaaksi, ei sitä jaksakaan enää tehdä vaan siihen uupuu.*

6. *Työ on mielenkiintoista ja haastavaa.* Sosiaalityöntekijät kokivat työn mielenkiinnon vaikuttavan työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Haastateltavat kokivat aikuissosiaalityössä tehtävän asiakassosiaalityön haasteelliseksi ja mukavaksi.

*... enemmän kiinnostaa nimenomaan aikuisten kanssa tehtävä työ, että se on kuitenkin eri tyyppistä se lastensuojelutyö, et en tiedä, mä en oikeen osaa sanoa sitä yhtä syytä, että minkä takia tää on niin haasteellista ja kivaa. Mielenkiintoisessa työssä jaksakin paremmin.*

7. *Työtä jaksaa kehittää.*: Kahden haastattelussa esiin nousseen näkemyksen mukaan työtään pitävä ja hyvinvoiva työntekijä on valmis kehittymään ja muuttumaan työn mukana sekä jaksava kehittämään myös työtä:

*On niin kun sillä tavalla valmis kehittymään työssään ja muuttumaan sen mukaan miten tää työ muuttuu. On motivaatiota siihen työhön, ei ole kyllään-  
tynyt, vaan keksii niitä uusia juttuja ja tosiaan se, että kehittyy siinä työssään.  
Mun mielestä sen on tärkeintä, silloin tykkää siitä työstä ja jaksaa siinä olla.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työhyvinvointia on se että...” tuloksista:**

Tässä kappaleessa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työhyvinvoinnista. Sosiaalityöntekijöiden mielestä työyhteisössä viihtyminen on keskeinen elementti työhyvinvoinnille. Hyvän ja viihtyisän työyhteisön koettiin tukevan sosiaalityössä jaksamista. Myös Niemelän ja Hämäläisen (2001, 93) tulokset tukevat hyvän ja toimivan työyhteisön olevan hyvinvoinnin lähde sosiaalityön yksikössä.

Työhyvinvoinnista sosiaalityöntekijöiden kuvauksien mukaan viestii myös se, että töihin on helppo tulla ja työ tuntuu mielekkäältä. Töihin tulon helppouden lisäksi työhyvinvoinnista vastaajien mielestä kertoo se, että kotiin lähtiessään voi työasiat jättää töihin ja keskittyä vapaa-ajalla muuhun. Haastateltavien mielestä työ on liian raskasta ja työhyvinvointi uhattuna, jos työntekijä ei jaksakaan tehdä muuta kuin pohtia työtä tai mennä nukkumaan. Työhyvinvointiin kuuluu siis keskeisesti se, ettei työ tunnu liian raskaalta. Hakanen (2005) muistuttaa, että mikäli työntekijä ei huolehdi vapaa-ajan ja yksityiselämän voimavaroja tuottavista asioista, voi hänen henkiset voimavarat ehtyä ja työuupumusoire lisääntyä. (Hakanen 2005, 286-287).

Sosiaalityöntekijät määrittivät työhyvinvoinniksi myös sen, että työstä jaksaa innostua ja palvella asiakastaan mahdollisimman hyvin. Työhyvinvoinnista viestii myös sosiaalityöntekijöiden jaksaminen kehittää niin itseään kuin työtään. Olennaisena tekijänä koettiin myös työn tuntuminen mielen-

kiintoiselta ja mukavalta. Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset muistuttavat kovasti työn imun liitettäviä käsityksiä hyvästä vireydestä ja motivaatiosta, sekä työntekijöiden energisyydestä, osallisuudesta, paneutumisesta sekä pätevyyden tuntemuksista. (Hakanen 2005, 28).

### 5.5.1.3 Työhyvinvointi organisaatiossa

Sosiaalityöntekijät toivat haastattelussa esiin monia työhyvinvointiin vaikuttavia kokemuksia ja käsitteitä. ”Työhyvinvointi organisaatiossa”-alakategoriaan on kerätty haastateltujen kuvauksia organisaation tasolla tapahtuvista päätöksistä ja linjauksista, joiden sosiaalityöntekijät kokivat vaikuttavan heidän työhyvinvointiinsa. Lisäksi alakategoriassa on myös työntekijöiden näkemyksiä työnantajan vastuusta osana työhyvinvoinnin toteutumista työssä. Alakategoriaan syntyi kymmenen käsiteluoikkaa.:

**Taulu 5-3.** Työhyvinvointi organisaatiossa.

1. Työnantaja työhyvinvoinnin vastuunkantajana	8
2. Epäselvyydet työhyvinvoinnin heikentäjänä	6
3. Resursointi osana työhyvinvointia	6
4. Kuulemisen ja tiedottamisen tärkeys	5
5. Fyysinen etäisyys työhyvinvoinnin heikentäjänä	5
6. Jatkuvien muutosten kuormitus	3
7. Odotusten ja vaatimusten paino	3

8. Ergonomia on työhyvinvointia	3
9. Raskas määräaikaisuus	2
10. Turvattomuuden kuorma	2

1. *Työnantaja työhyvinvoinnin vastuunkantajana.:* Haastateltavien näkemysten mukaan työnantajan vastuulla on pitää huolta työntekijöistään ja järjestää työskentelyolosuhteet sellaisiksi, että työtä on mukava ja hyvä tehdä. Sosiaalityön koettiin olevan raskasta työtä, jonka huomioimista työnantajalta toivottiin työhyvinvoinnin toimenpiteissä. Haastateltavien mukaan sosiaalialan kattava työtarjonta mahdollistaa tarkastelemaan työpaikkaansa uudelleen, mikäli työnantaja välittää työntekijälle tuntee, ettei työhyvinvoinnista huolehtiminen kiinnosta häntä.

*Ja sitten tavallaan se työnantajan osallisuus siinä, kuinka paljon työnantaja tukee sitä työhyvinvointi... mutta jonkinlaista semmoista tukea ja kannustusta ja semmosta tsemppaamista, jolla osoitettaisiin, että työntekijät ovat tärkeitä. Että se on se juttu mikä on ihan välillä jäänyt kokonaan pois.*

*... varmaan kun ajattelee nykyistäkin tilannetta, mitä ajattelee sosiaalityöntekijöitä ja meidän alan työtä, niin kyllä siinä varmaan tuon työnantajankin pitää huolehtia työntekijöistä. Kyllä nykyisin varmaan on helppo löytää muutakin työtä, että jos ei voi hyvin työssään, niin helposti lähtee etsimään jotakin muuta työtä, että tän työn sisältö on kuitenkin sellainen että jos ei koe viihtyvänsä työssä, se voi johtua muustakin kuin siitä työn sisällöstä... Työ on raskasta ja ei saa tarpeeksi tukea toisilta työntekijöiltä tai esimiehiltä sitten. Se ei ole hauskaa enää se työssäkäynti. Ei sen kauhean hauskaa tarvii olla, mutta kuitenkin sillain, että siinä viihtyy.*

2. *Epäselvyydet työhyvinvoinnin heikentäjänä.:* Esimiesten välisten erilaisten linjausten aiheuttama epäselvyys koettiin työhyvinvointia huonontavana tekijänä. Haastateltavat kertoivat toivovansa esimieheltään järeämpää otetta epäselvissä tilanteissa. Esimiehen odotettiin korjaavan työyhteisöä koskevat epäkohdat.:

*Mutta sit jos ajatellaan että niitä ongelmia on, niin kyllä mä näen aika tärkeänä sen esimiehen roolin siinä että semmisiin epäkohtiin puututaan ja niille tehdään jotain... on se ongelma ensiks, että meillä on kaks esimiestä eli sosiaalityöntekijöillä on oma esimies ja etuuskäsittelijöillä on oma ja sitten siinä on ollut näiden esimiesten välillä pientä semmosta ristiriitaa, että kuka hoitaa mitäkin... Mut et jotenkin sitä esimiehiltä odottaa semmosta jämäkkää puuttumista, jos näkyy selkeesti että jotakin epäkohtia on.*

3. *Resursointi osana työhyvinvointia.:* Sosiaalityöntekijät kokivat, että heillä oli liikaa työtä työntekijöitä kohden eli resursointi ei ollut kohdillaan. Tarpeellisen resursoinnin puuttumisen lisäksi työhyvinvointia on koetellut myös jatkuvat työntekijämuutokset sekä sijaisten puute.:

*Tietysti se, yksi asia on, pitäisi olla resurssit ja nämä työt pitäisi olla tasapainossa ja ne musta tuntuu ettei tällä hetkellä ole. Me ollaan varmaan kaikki aika ylikuormitettuja täällä. Se on yksi semmoinen mikä täällä ei työhyvinvointia mitenkään edistä.*

*...että itellä on ollut jaksaminen joten koetuksella tänä keväänä, että ei sitten oikein ole tullut tehtyä kuin yrittää hengissä selvitä. Varmaan, luulen että aika monella muullakin on sama tilanne tämän kevään aikana, että paljon on ollut porukkaa sairaslomilla ja osin varmaan sitten kun ei ole sijaisia ja on vaan liikaa työtä.*

4. *Kuulemisen ja tiedottamisen tärkeys.:* Kunta- ja palvelurakennemuutoksesta johtuvia työyhteisöä koskevia muutoksia ei sosiaalityöntekijöiden mielestä tiedotettu heille tarpeeksi. Tiedotus koettiin tärkeäksi osaksi työhyvinvointia.:

*No olennaisen tärkeitä työssä jaksamiselle on se, että muutosten keskellä kerrotaan siitä mitä seuraavaksi tapahtuu ja mitä se työlle tarkoittaa. Silloin tulee sellainen olo, että olet tärkeä ja työtä tuetaan.*



Haastateltavat kokivat myös, ettei heitä kuunneltu työtä koskevissa muutoksissa tarpeeksi paljon. Kuuntelemisen puute koettiin raskaaksi ja arvostuksen puuttumiseksi.:

*...että työntekijää kuunnellaan ja otetaan mielipiteet huomioon ja yhdessä voidaan miettiä näitä ihan työnkuvaankin liittyviä asioita ja tehdä yhteistyötä täällä talon sisällä kun on eri ammattikunnan edustajia. Varsinkin muutostilanteissa koen tärkeäksi, että meidän mielipidettä kysytään ja arvostetaan. Määrätyt muutokset tuntuu.. niitä on raskas lähteä toteuttamaan, kun ei ole ite saanut ottaa kantaa omaa työhön.*

5. *Fyysinen etäisyys työhyvinvoinnin heikentäjänä.*: Eristetyt, suljetut työtilat tekivät haastateltavien mielestä työnteosta yksinäistä ja epämiellyttävää. Fyysisen etäisyyden esimieheen ja muuhun työyhteisöön koettiin huonontavan keskusteluyhteyttä ja heikentävän työssä koettavaa hyvinvointia.

*Ja se, se on ehkä iso asia mitä ollaan täällä mietitty työkavereiden kanssa, että meillä ei ole esimiestä täällä samassa paikassa. Jotenkin ehkä joskus kaipaa sitä, että olis niin kun se tuki tai jokin sellanen niin kun tausta siinä lähempänä. Onhan hän puhelimen päässä, mutta se on vähän erilainen neuvotella asioita kuin että olis siinä niin kun pöydän toisella puolella ja vois käydä kesken työpäivän kysyy jotakin, että täällä on ehkä vähän yksinkin välillä.*

6. *Jatkuvien muutosten kuormitus.*: Kunta- ja palvelurakennemuutos sekä tiimimalliin siirtyminen ovat kuormittaneet työntekijöitä paljon ja laittaneet heidän voimavarat koetukselle. Haastateltavat kokivat monien muutosten vaativan paljon energiaa ja jaksamista.

*Niin, no kyllä se tietyllä tapaa tuo kun kuitenkin se, että pitäisi sitä muutosprosessia koko ajan viedä eteenpäin ja sitten kuitenkin koko ajan pitää hoitaa ne työt mitkä normaalistikin olis. Elikkä se, että ajattelee tietysti että jos sille muutokselle annettaisi aikaa riittävästi niin se ei kuormittaisi niin paljon työntekijöitä. Mut sit kun muutos pitää aika nopeassa aikataulussa viedä läpi ja sitten*

*tehdä ne kaikki työt siinä kuitenkin ohella, niin kyllä se aika paljon siinä välillä tekee raskaaks sen tilanteeseen*

7. *Odotusten ja vaatimusten paino.:* Sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalityön muuttuvan koko ajan vaativammaksi ja monenlaisia odotuksia ja paineita tulevan monilta eri tahoilta. Painneiden alla työskentelyn koettiin olevan taitolaji.

*No kyllä me siitä monesti puhutaan, että kyllä niissä odotuksissa semmonen selkee ristiriita on, että meiltä monesti odotetaan huomattavasti paljon enemmän kuin mitä me sitten pystytään siinä tilanteessa tekemään. Että kyllä jatkuvasti tulee aika isojakin odotuksia sitä työtä kohtaan eri puolilta... kyllä siitä välillä saa semmosen ikävän sivuvireen siihen työhön, että jotenkin ajattelee sitä että se olisi paljon mielekkäämpää se työn tekeminen, jos ei olisi sitä semmosta painetta mikä sieltä tulee. Ja sit välillä, kun se on musta ihan ok, kun se on aiheellista se paine, että selkeesti on kehittämisen varaa jossakin, mutta kun monesti se tilanne on se että täällä ihmiset tekee jo ihan äärimmillään niitä hommia ja sitten sieltä tulee uutta, että näin pitäisi tehdä ja näin pitäisi pystyä tekemään, niin silloin se on mun mielestä semmosta aika kuluttavaa ja aiheuttaa tietenkin aina semmosta ylimäärästä en sanoisi stressiä, mutta painetta siihen työhön.*

8. *Ergonomia on työhyvinvointia.:* Haastateltavien mielestä huono työergonomia ja sisäilmaongelmat aiheuttavat fyysistä pahoinvointia ja heikentävät työssä jaksamista.

*Siihen liittyy mun mielestä osittain myös niinkun mitä meillä on nyt täällä tämmöset sisäilmaongelmat ja tämmöset, että jos fyysiset puitteet on semmoset, että ne aiheuttaa suoranaista pahoinvointia ja semmosta oireilua, niin se on mun mielestä työpahoinvointia., mikä ei sinällään johdu siitä työstä itsestään tai työkavereista tai työyhteisöstä, mutta näistä fyysisistä työtiloista.*

9. *Raskas määräaikaisuus.:* Kahden kuvauksen mukaan määräaikainen työsopimus aiheuttaa vaikeutta sitoutua asiakassuhteisiin ja suunnitella omaa elämää. Epävarmuudessa eläminen koettiin raskaaksi.

*No tietysti se vaikuttaa sillä lailla, että mulla on oma henkilökohtainen elämä sillä lailla mietinnässä, että se määräaikainen työsopimus vaikuttaa siihen aika paljon, omiin suunnitelmiin ja sellaiseen. On se musta raskasta, kun ei tiedä. Kyllä se vaikuttaa vähän siihen työntekoonkin, kun ei tiedä tapaako asiakkaan vielä. ....Vaikuttaa se hyvällä tavallakin siinä mielessä, että kun täytyy tehdä dokumentointia asiakastilanteista, niin mulla on koko ajan mielessä se, että mä en välttämättä ole se työntekijä, joka käsittelee seuraavalla kerralla tätä asiaa, niin mä yritän sille seuraavalle pistää muistiin mahdollisimman paljon.*

10. Turvattomuuden kuorma.: Sosiaalityöntekijät olivat kokeneet työpaikalla asiakkailta tulleita uhkailua ja negatiivista palautetta, mikä oli aiheuttanut turvattomuuden tunnetta. Turvattomuuden tunteesta työskentely oli haastateltavien mielestä raskasta ja työpahoinvoinnin tunnetta kasvattavaa.

*Että ne on ehkä semmosia mitkä mulla itelläni on vaikuttanut siihen työhyvinvointiin ehkä vähän liian negatiivisestikin, että jos ei tunne olevansa työpaikalla aina turvassa niin se on mun mielestä aika iso asia myös.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työhyvinvointia organisaatiossa” tuloksista:**

Tämän alakategorian tuloksissa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia organisaation tasolla tapahtuvista työhyvinvointiin vaikuttavista päätöksistä ja linjauksista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat työnantajan olevan vastuussa alaistensa työhyvinvoinnissa. Sosiaalityöntekijät toivat esiin näkemyksiä, joiden mukaan työnantajan tulisi järjestää työskentelyolosuhteet raskasta työtä tukeviksi. Sosiaalialalla on paljon tarjolla töitä, jotka saattavat tuntua houkuttelevalta, mikäli työnantaja ei huolehdi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista. Joidenkin näkemysten mukaan sosiaalityössä työhyvinvointia kuormittaa turvattomuuden tunne. Vastajaat toivoivatkin organisaation johdon järjestävän työskentelyolosuhteet turvallisemmiksi.

Haastateltavat kokivat saavansa paljon erilaisia vaatimuksia ja odotuksia työhönsä. Mikäli odotuksista nousseet paineet pitkittyivät työssä, saattoivat ne herättää stressiä vastaajissa. Sosiaalityönte-

kijöiden mukaan paljon heidän työhyvinvointiaan heikentää liiallinen työmäärä. Liiallisen työmäärän lisäksi vaihtuvat kollegat ja sijaisten puute kuormittivat vastaajien työssä koettua hyvinvointia. Meltti ja Kara (2009) toteavat, että sosiaalityössä koetaan jatkuvaa kiirettä stressiä, koska työ ei lopu koskaan kesken. Työssä kohtaa aina jotain uutta tekemistä tai sitten aiemmat työt ovat jääneet kesken, jotka täytyy hoitaa. Työmäärästä suoriutuminen edellyttää työntekijältä tietynlaista sopeutumista, jotta työssä voi kokea jaksavansa. (Meltti & Kara 2009, 32.) Osa vastaajista kertoi määräaikaisten työsopimusten vähentävän työssä viihtymistä. Epäpäteville työntekijöille tehtävien määräaikaisten työsopimuksen koettiin vähentävän sitoutumista työhön sekä vaikeuttavan oman elämän suunnittelua. Kunnan epäpätevät sosiaalityöntekijät kokevat myös Barthin ym. (2008) mukaan huomattavasti vähemmän työtyytyväisyyttä kuin samat ikätoverit, joilla on sosiaalityöntekijän pätevyys (Barth ym. 2008, 204).

Vastauksissa tuotiin esiin myös ergonomian tärkeys työhyvinvoinnille. Osa vastaajista kertoi voivansa työssään huonosti huoneilmaongelmien vuoksi. Myös erilliset, muista kollegoista kaukana olevat työtilat koettiin työhyvinvointia heikentäväksi. Sosiaalityöntekijät toivat useassa yhteydessä esiin kollegoiden tuen tärkeyttä, minkä saamista eristetyt työtilat vaikeuttavat. Hyvät fyysiset työolot, työn vaikutusmahdollisuudet, palaute työstä, sosiaalinen tuki työssä ja työsuhteen varmuus ovat nousseet merkityksellisiksi työhyvinvoinnin edistäjiksi myös muissa työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa. (esim. Tuomi 2007, 124, 126, Karvinen-Niinikoski ym. 2005, Vataja ja Julkunen 2004).

Kunta- ja palvelurakennemuutos näkyi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia tarkastelevissa käsityksissä. Haastateltavien mielestä esimiesten erilaisista linjauksista johtuvat epäselvyydet heikensivät heidän työssään kokemaa hyvinvointia. Myös jo kunta- ja palvelurakennemuutosta tarkemmin tarkastelleessa kappaleessa kolme käsitellyt teemat tiedottamisen ja kuuluksi tulemisen tärkeydestä sekä muutosten koko aikaisuus, tulivat esille työhyvinvoinnista sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustellessani. Haastateltavat kokivat organisaation johdon tiedottaneen heitä puutteellisesti, mistä johtuva epäselvyys koettiin raskaaksi. Näätäsen (2003) mukaan epäselvä työnkuva ja työnjako, voimakkaat odotukset sekä kova työpaine heikentävät usein työhyvinvointia ja voivat aiheuttaa jopa työuupumusta. (Näätänen 2003). Muutosta tehtäessä sosiaalityöntekijöiden ei kuunneltu organisaati-

tio johdossa, minkä vastaajat kokivat arvostuksen puutteeksi. Organisaatiossa tapahtuvat jatkuvat muutokset ovat vastaajien mielestä kuormittaneet heidän jaksamistaan.

#### 5.5.1.4 Työhyvinvointia työyhteisössä

Tähän alakategoriaan on kerätty haastateltavien kuvauksia työyhteisössä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Haastatteluissa ilmeni kuinka suuri merkitys jokaisella työyhteisön jäsenellä on yhteisön työhyvinvoinnille. ”Työhyvinvointia työyhteisössä”-alakategoriaan muodostui neljä käsityslukkaa.:

**Taulu 5-4.** Työhyvinvointia työyhteisössä.

1. Luottamus ja arvostus hyvinvoinnin lähteenä	5
2. Yhden hyvinvointi on kaikkien hyvinvointia	5
3. Mukavaa työtä yhdessä	3
4. Epäselvyydet työnjaossa työpahoinvoinnin aiheuttajana	3
5. Haastava ilmapiiri	3

1. *Luottamus ja arvostus hyvinvoinnin lähteenä:* Sosiaalityöntekijät kokivat, että olennaisena tekijänä työyhteisön hyvinvoinnille on työkavereilta tuleva luottamus toisen työtä kohtaan. Luottamuksen koettiin olevan arvostuksen lähde. Luottamuksen ja arvostuksen nähtiin olevan merkityksellistä työhyvinvoinnille.:

*Hyvinvoiva työyhteisö, no ainakin se, että sillä työyhteisöllä on se yhteinen päämäärä eli tässä tapauksessa tietysti asiakkaisiin liittyvä päämäärä, miten sitä työtä tehdään. Ja, no puhalletaan yhteen hiileen sillä lailla, että jos toisella on enempi työmäärä niin joku vaan millään voi siinä auttaa niin sitten auttaa.. ja että jokainen huolehtii siitä mitä ite tekee ja että työntekijät luottaa toisiin työntekijöihin siinä, että jokainen hoitaa oman hommansa.*

*... kokee että sitä omaa työpanosta arvostetaan ja työkaverit arvostavat toisensa työtä. Tämän työn arvostaminenhan on semmonen, että semmonen juttu, että luotetaan työntekijään. Se on tärkeää hyvinvoinnille... No siinä on just mun mielestä tämmöstä toisensa arvostamista, ei välttämättä niin juhllallisessa mutta tasa-arvoisessa mielessä, että toisia arvostetaan ja luotetaan toisen osaamiseen ja pidetään yhtä arvokkaana kaikkein työpanosta.*

2. *Yhden hyvinvointi on kaikkien hyvinvointia:* Haastateltavien mielestä työyhteisön jäsenet muodostavat perheen, jossa jokainen huomioidaan yksilönä. Yhdenkin työyhteisön jäsenen pahoinvointi vaikuttaa kaikkien työssä jaksamiseen ja viihtyvyyteen.:

*Nyt ollaan yhtä suurta perhettä, että kyllä se lähtee jokaisesta työntekijästä sitten kuitenkin. Mutta kyllä mä sitten työhyvinvointiin liittäisin semmosen, että se työyhteisö, missä sä toimit, on sellainen että sä voit hyvin. Esimerkiksi täällä meillä tänä keväänä on ihan selkeästi ollut nähtävissä se että muutaman ihmisen huonosti vointi heijastuu siihen työyhteisöön, että sillä lailla se työyhteisö on kuitenkin useamman ihmisen summa, että jos muutamalla ihmisellä ei ole asiat kunnossa niin se kyllä heijastuu muihinkin*

*Mä näkisin työyhteisön sellaisena niin kuin perheenä, jossa jokaisen jäsenen tekeminen vaikuttaa toisiinsa. Meillä on täällä nyt ollut havaittavissa, että kun yksi ei ole voinut kauhean hyvin, niin se on niin kuin tarttunut muihin sen pahoinvointi.*

3. *Mukavaa työtä yhdessä:* Työyhteisössä tavoitteena pitäisi olla työn tekeminen mukavaksi. Tähän tavoitteeseen päästään haastateltavien mielestä sillä, että jokainen yhteisön jäsen tekee oman työnsä hyvin, työtaakka on kohtuullinen ja toisia tuetaan työssä.:

*Kyllä yleensä sosiaalitoimessa on ollut tosi hyvät työkaverit ja tosi hyvät sillein välit, että ihan mukavaa tehdä töitä, vaikka onkin välillä vaikeata tämä työ sinänsä mutta ei työkaverit. Se työkavereiden luoma ilmapiiri, se tekee työn sellaiseksi mielekkääksi ja että sitä jaksaa.*

*Mun mielestä työyhteisössä viihtymiseen olennaisesti vaikuttaa se, että kaikki tietää mitä niiltä työssä odotetaan ja ne pystyy tekee sen hyvin. Tietysti sitä työtä ei saa olla liikaa, että silleen kohtuullisesti. Ja sitten tuetaan toista, jos tulee jotain kiireistä ja tarttee apua. Musta se on semmonen pyrkimys täällä.*

4. *Epäselvyydet työnjaossa aiheuttaa työpahoinvointia:* Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan työhyvinvointiin kuuluu se, että työyhteisön jäsenet tietävät mitä heiltä odotetaan. Työjaon ongelmat tuovat ristiriitaa työyhteisöön ja aiheuttaa pahoinvointia.

*Mutta tietysti liiallinen työmäärä kaiken kaikkiaan ja nää epäselvyydet näissä työjaoissa. Et kun semmoseen menee aikaa, että mulla tän alkukevään aikana missä käsiteltiin näitä asiakastilanteita, että vaikka mä yleensä olen kuulemma kiltti ja rauhallinen, niin mä muutaman kerran sen mun etuuskäsittelijä työpäriini kanssa otin yhteen, niin että mä suostunut ottamaan jotakin paperia, joka ei hänen mielestään kuulunut hänelle, kun asiakas ei osannut oikeanlaiselle paperille jotakin raapustaa. Niin mä ajattelin, että ei hitsiläinen, tämmöseenkin menee aikaa, että tapella jonkun työkaverin kanssa siitä, että kelle tää kuuluu ja mikä tän homman nimi on... Että tää semmonen uus asia, mikä on sitä jakamista vienyt.*

5. *Haastava ilmapiiri.* Työyhteisössä koettiin olevan ongelmia, jotka heikentävät työyhteisön ilmapiiriä. Työyhteisön huono ilmapiiri heikentää sosiaalityöntekijöiden mielestä työssä viihtymistä.:

*... On, just tän kevään aikana on yhdessä sun toisessa kahvipöytäkeskustelussa puhuttu, että tälle pitäisi tehdä jotakin, että täällä on niin huono ilmapiiri justtiinsa näistä syistä johtuen. Mutta sitten kukaan ei ota asiakseen, että ryhtyy siihen, että välillä mietitään... Kyllähän se täällä työssä viihtymiseen vaikuttaa.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työhyvinvointia työyhteisössä” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työyhteisössä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työyhteisössä merkityksellistä on työyhteisön jäsenien välinen luottamus ja arvostus toiseen taitoon tehdä työtehtäviään. Vataja ja Julkunen (2004) ovat tuoneet myös esiin työympäristön työntekijän tietoja ja taitoja osoittaman arvostuksen olevan tärkeää työhyvinvoinnin kokemuksille. (Vataja & Julkunen 2004, 28).

Työn viihtyvyyteen vaikutti haastateltavien mukaan myös työyhteisön ilmapiiri. Sosiaalityöntekijät kertoivat, että työyhteisössä on ollut pyrkimyksenä tukea ja auttaa muita yhteisön jäseniä heidän töissään. Myös Niemelän ja Hämäläisen (2001) mukaan hyvä ja toimiva työyhteisö on merkittävä voimavaratekijä sosiaalityöntekijöiden työssä. Toisilta saatava tuki ja työyhteisön avoimuus helpottavat työssä jaksamista. (2001,20.) Toisen kuvausluokan mukaan työyhteisön ilmapiirissä on ollut vaikeuksia, mikä on tehnyt työssä viihtymisestä aikaisempaa huonompaa. Haastateltavien mielestä työyhteisön ilmapiiriin vaikuttaa jokaisen sen jäsenen hyvinvointi. Kun yksityisyhteisön jäsenistä voi huonosti, vaikuttaa se muihinkin työyhteisön jäseniin heikentäen heidänkin työviihtyvyyttään.

Sosiaalityöntekijät toivat vastauksissaan esiin, että työnjaossa olevat epäselvyydet työjaossa heikentävät työhyvinvointia. Tällöin työyhteisön jäsenet eivät tiedä omia tehtäviään, mikä aiheuttaa ristiriitaa ja kiristää työyhteisön ilmapiiriä. Karvinen-Niinkoski ym. (2005). tuo esiin, että työnjaon ratkaisemattomat ongelmat vaikuttavat luonnollisesti sosiaalityön työyhteisöihin, koska työnjaolliset asiat ovat nimenomaan työyhteisöllisiä asioita. Sosiaalityön asema moniammatillisissa työyhteisöissä pitäisi ratkaista, koska sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalityön asema moniammatillisissa yhteisöissä uhatuksi. Osasyynä tähän ovat työntekijäkunnan sisäiset ristiriidat, joissa sosiaalityöntekijät eivät kykene saamaan sosiaalityön ääntä kuulumaan muiden ammattiryhmien rinnalla. Työjaon aiheuttamien paineiden lisäksi työyhteisöihin vaikuttavat myös asiakaspaineet ja niistä syntyvä liiallinen kuormitus, joka estää työyhteisöissä tapahtuvaa ammatin kehittämistä. Epäselvä tehtävänkuvan katsottiin rasittavan erityisesti vähän sosiaalityön kokemusta omaavia työntekijöitä. Kokemuksen



nähtiin auttavan hahmottamaan selkeämmin omaa tehtäväkenttää moniammatillisessa työyhteisössä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 43, 109.)

### 5.5.1.5 Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti

Sosiaalityöntekijät kuvasivat haastatteluissa työhyvinvoinnin olevan henkilö- ja persoonakohtaista. Haastateltavien mielestä työhyvinvoinnin kokemukset voivat olla hyvin yksilökohtaisia. Alakategoriassa ”Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti” kuvataan näitä yksilökohtaisesti vaikuttavia kokemuksia työhyvinvoinnista. Kategoriaan syntyi viisi käsiteluookkaa.:

**Taulu 5-5.** Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti.

1. Kiire hyvinvoinnin uhkaajana	10
2. Raskas asiakastyö	9
3. Sosiaalityö tunnetyönä	3
4. Persoonakohtainen hyvinvointi	3
5. Nuorien työntekijöiden työpahoinvointi	3

1. *Kiire hyvinvoinnin uhkaajana:* Sosiaalityöntekijät toivat esiin omassa työssään näkyvän kiireen, joka aiheuttaa painetta ja pitkittyneesti stressiä. Paineen ja stressin kokeminen koettiin hyvin henkilökohtaiseksi. Liiallinen stressi koettiin kuitenkin kuormittavan työtä. Kuormitusta lisäsi sosiaalityöntekijöiden halu palvella asiakkaitaan kiireestä huolimatta mahdollisimman hyvin.:

*Kiire aiheuttaa tosi paljon nyt painetta. No mä ajattelen, että pieni paine on hyvä. Mutta sitten missä menee se, se on varmaa jokaisella henkilökohtaisesti*

*se raja olemassa, että ei varmastikaan ole kaikilla sama, siis samassa kohtaa olemassa ihmisillä. Vaan miten se paineensietokyky itellä on, että kuinka kauan ja missä rajoissa sitä kestää. Itä mä ajattelen omalla kohdalla, että pieni paine on hyvä, se pistää tekemään, mutta tota totta kai sitten on se henkilökohtainen raja milloin se alkaa ahdistaa ja on jo stressi, että se on eri juttu, se ei ole missään nimessä hyvä.*

2. *Raskas asiakastyö:* Aikuissosiaalityöntekijät kohtaavat työssä moninaisissa ongelmissa olevia asiakkaita. Moninaiset asiakasongelmat, isot asiakasmäärät ja kontaktityö asiakkaiden kanssa koettiin yksilöllisesti hyvin raskaaksi, vaikka haastateltavat kuvasivatkin tekevänsä työtään vain asiakkaidensa vuoksi.:

*... että meilläkin on asiakasmäärät on isoja ja silloin täytyy jaksaa keskittyä joka päivä. Voi olla että kuulee useita, monimutkaisia ja vaikeita elämäntilanteita niin kun monta peräkkäin ja niihin täytyy keskittyä ja yrittää antaa jotakin takaisin palautetta ja semmosta, että on oikeasti kuunnellut. Siinä täytyy pysyä skarppina monen tapaamisen ajan ja sitten tehdä toimistotöitä päälle aika paljon ja... Mutta toki me tehdään muutakin aikuissosiaalityötä, että voi olla aika monimutkaisten tilanteiden selvittelyä ja sitten se asiakastyöpainotteisuus tekee sitä, että sitä tulee määrällisesti paljon sitä kontaktissa olemista kaiken päivää. Sitten kun sitä jatkuu viikko toisensa perään, että koko ajan on niin kun sellasta huolien purkamista ihmisiltä, niin se vaatii tietenkin se, niin voihan se hyvin väsyttävää tietenkin olla.*

3. *Sosiaalityö tunnetyönä:* Sosiaalityöntekijät kuvasivat kokevansa monia erilaisia tunteita, joita työ herättää. Jatkuva erilaisten voimakkaiden tunteiden kokeminen koettiin hyvinvointia uhkaavaksi.:

*Jos ajatellaan sitten, siis tietysti aina kun pyrkii ajattelemaan voimavarakeskeisesti, mutta jos ajattelee nyt, että tää työ on tosi rankkaa, että tota, ja ne on semmosia asioita jotka niin kun koskettaa niin kun tunnepuolella väkisininkin ja silloin se tarkoittaa myös sitä että ne voi tulla tietyllä tasolla kotiin mukana, että niitäkään et pysty karistamaan tuossa ovella pois. Että ne on sitten taas siihen työhyvinvointia alentava seikka, mikä mun mielestä pitäisi huomioida hirveesti tässä työssä.*

4. *Persoonakohtainen hyvinvointi:* Haastateltavien mielestä sosiaalityö on haastavaa työtä, jonka vuoksi työhyvinvoinnista huolehtiminen on persoonakohtaista. Kuvausten mukaan yksityiselämässään hyvinvoiva ihminen voi hyvin työssäänkin.:

*... mutta ei pidä mun mielestä unohtaa sitä, että kauhean paljon hyvinvoivan työntekijän hyvinvointiin vaikuttaa myös se työntekijän yksityiselämä ja vapaa-aika ja kaikki siellä olevat asiat. Että se on ihan turha kenenkään kuvitella, että voi ajatella että ne jäis jonnekin odottamaan sinne portaille ja sitten taas niin kun toteutuis kun lähdet kotiin. Että kun kaikki vaikuttaa niin paljon kaikkeen.*

5. *Nuorien työntekijöiden pahoinvointi:* Haastateltavista nuorimpiin kuuluvat toivat esiin pahoinvointiaan työssä tuomalla esiin omaa kokemustaan, ettei sosiaalityö tuntunut olevan heille se oikea ala. Haastateltavat ihmettelivät ja arvostivat samaan aikaan vanhempien työntekijöiden työssä jaksamista. :

*”Ihmettelen, kuinka tätä työtä voisi tehdä vielä noin 40 vuotta...Mietin, että jos vielä jotain opiskelisi, kun nyt on alkanut tuntua, ettei tää ole se mun juttu.”*

*”Arvostan noita vanhempia työntekijöitä, jotka ovat jaksaneet tehdä tätä työtä niin kauan. En usko itse pystyväni samaan, kun tää on niin raskasta.”*

Nuorien sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa tuli esiin työhyvinvointia alentava alemmuuden tunne omasta puutteellisesta osaamisesta ja kova halu saada kokemusta. :

*Toki mulla henkilökohtaisesti on tää mikä vaikuttaa hyvinvointiin, on se, että ... mä olen epäpätevä, nuorin ja mä oon tehnyt vähiten aikaa, niin se vaikuttaa siihen mun omaan henkilökohtaiseen oloon siitä millainen mä olen sosiaalityöntekijänä, niin mulla on edelleen semmonen alemmuuden tunne siitä, että se vaikuttaa...Mutta tietysti mä toivon, että osaisin paremmin ja mulla olis enemmän kokemusta .*

## **Yhteenveto alakategorian ” Työhyvinvointia työntekijäkohtaisesti” tuloksista:**

Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset henkilö- ja persoonakohtaisesti työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä olivat tämän alakategorian tarkastelukohteena. Sosiaalityöntekijät kuvasivat sosiaalityön olevan haastavaa työtä, jossa hyvinvoinnin kokeminen on hyvin henkilökohtaista. Myös Mankan mukaan työntekijän oma tulkinta ja persoonallisuus vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen. (Manka 2006, 18) Vastaajien mielestä yksityiselämän hyvinvointi vaikuttaa työelämän hyvinvointiin. Oman hyvinvoinnin monipuolinen huolehtiminen onkin tärkeää sosiaalityöntekijälle.

Monien kuvauksien mukaan sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia uhkaa työssä oleva kiire ja liiallinen työmäärä. Sosiaalityöntekijät kokivat jatkuvan kiireen aiheuttavan painetta ja pitkittyneesti stressiä työhön. Myös muissa tutkimuksissa sosiaalityöntekijöiden arviot vaikutusmahdollisuuksistaan olivat yhteydessä kiireiseen työtahtiin ja suureen työmäärään, joiden koettiin heikentävän työssä koettavaa hyvinvointia. (esim. Vatajan ja Julkusen 2004, Vataja ym. 2007 Kotro 2008). Haastateltavat kuvasivat paineen ja stressin sietämisen olevan yksilökohtaista. Liialliseen työmäärään, kireään työtahtiin ja työn vaativuuteen olisi Niemelän ja Hämäläisen (2001) mukaan mahdollista vaikuttaa työn uudelleen organisoimalla ja työilmapiiriin kehittämisen avulla. (Niemelä & Hämäläinen 2001, 96–97.) Haastatellut sosiaalityöntekijät kuvasivat moninaisten ja laajaa tietopohjaa vaativien asiakasongelmien ja niiden selvittelyn olevan ajoittain hyvin raskasta ja vaativaa. Asiakkaiden moniongelmaisuus tuli esiin kuormitusta tuottavana tekijänä myös Laineen ym. (2006) tutkimuksessa. (Laine ym. 2006, 38.)

Henkilökohtainen tapa suhtautua tunnepitoisiin asiakasasioihin vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden mielestä persoonakohtaisiin hyvinvoinnin kokemuksiin. Monesti tunteisiin vetoavia asiakaskohtaloita on vaikea jättää työhön ja sen koettiin heikentävän työntekijän henkilökohtaista hyvinvointia. Kotron mukaan (2008) aikuissosiaalityö on luonteeltaan vahvasti tunnetyötä, jota tehdään sekä omien että asiakkaiden tunteiden kohtaamisessa ja käsittelyssä. Asiantuntijuuden ja ammatillisuuden työorientaatiot edellyttävät järkevyyttä, asiallisuutta ja puolueettomuutta. (Kotro 2008, 8)

Haastatteluun osallistuneet vähemmän aikaa sosiaalityötä tehneet vastaajat kokivat sosiaalityön niin raskaaksi, etteivät he uskoneet jaksavansa tehdä työtä eläkeikään asti. Vastaajat olivat pohtineet uudelleen kouluttautumista vähemmän raskaalle alalle. Lehdon (2002) mukaan aikuissosiaalityön kaltaisessa ihmissuhdeammattissa työskentelevälle uupumus ilmaantuu keskimääräistä nuoremmalla iällä. Nuoruus merkitsee kokemattomuutta työelämässä, liiallista idealismia sekä haavoittuvuutta, minkä vuoksi nuorena koettu uupumus voi johtaa siihen, että henkilö vaihtaa kokonaan uraa. (Lehto 2002, 10.) Myös Karvinen-Niinikoski ym.(2005) tutkimukseen osallistuneet nuoret sosiaalityöntekijät kokivat tyytymättömyyttä työssä liian raskaan työnkuvan vuoksi. Nuoret sosiaalialan asiantuntijat suunnittelivat hakeutuvansa toiselle alalle.(Karvinen-Niinikoski 2005, 103.)

## **5.5.2 Työhyvinvoinnin edistäminen aikuissosiaalityössä**

Haastatteluissa tuli esiin monia tapoja edistää aikuissosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista ja viihtymistä. Haastatellut kokivat, että osa edistysmenetelmistä on työntäjän vastuulle kuuluvia ja osa puolestaan työyhteisölle. ”Työhyvinvoinnin edistäminen aikuissosiaalityössä”-yläkategoriiaan muodostui kaksi alakategoriaa.:

1. Työnantajan keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi
2. Työyhteisö työhyvinvoinnin edistäjänä

### **5.5.2.1 Työntäjän keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi**

Kuten jo aikaisemmin esitellystä ”Työhyvinvointi organisaatiossa” – alakategoriasta selvisi, aikuissosiaalityöntekijät kokevat työntajansa olevan vastuussa pitämään huolta heidän työhyvinvoinnistaan. Haastateltujen mielestä työntäjä on vastuullinen myös edistämään työntekijöiden hyvinvointia työssä. Alakategoria ”Työntäjän keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi” esittää haastateltujen käsityksiä työntäjän mahdollisuudesta edistää heidän jaksamistaan ja viihtymistään työssä. Kaikki-

en vastaajien mielestä työnantajan keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi eivät kuitenkaan riitä, myös nämä näkemykset on esitelty tässä alakategoriassa. Muissa alakategorioista poiketen, olen muodostanut tämän alakategorian käsiteluoikat pareittain, jolloin esiin tulee ilmiötä kuvailevat työhyvinvointia edistävät käsitteet sekä kritiikkiä antavat kuvaukset. Käsiteparit ovat syntyneet työnohjausta, työyhteisön virkistäytymistä ja kehityskeskustelua kuvailevista käsityksistä. Lisäksi tässä alakategoriassa esitellään haastateltavien kuvauksia esimieheltään saatavan tuen merkityksestä. Käsiteluoikkia muodostui seitsemän.:

**Taulu 5-6.** Työnantajan keinot työhyvinvoinnin edistämiseksi.

1. Työnohjaus työhyvinvoinnin edistäjänä	19
2. Kritiikkiä työnohjauksesta	8
3. Virkistäytyminen työhyvinvoinnin edistäjänä	9
4. Kritiikkiä virkistäytymisestä	7
5. Kehityskeskustelu työhyvinvoinnin edistäjänä	9
6. Kritiikkiä kehityskeskustelusta	10
7. Työnantajan tuen merkitys työhyvinvoinnille	5

*1. Työnohjaus työhyvinvoinnin edistäjänä:* Sosiaalityöntekijät mielsivät työnohjauksen ensiarvoisen tärkeäksi työssä jaksamiselle. Työnohjaus loi sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden käsitellä työyhteisön ongelmia ja vaikeita asiakasasioita sekä antoi tukea työnrajaamiseen, omien voimavarojen säätelyyn ja muiden työyhteisön jäsenien tukemiseen.

*... on ne hirveen tärkeitä tilaisuuksia ja mun mielestä ehdottomasti pitää kaikilla sosiaalityöntekijöillä olla mahdollisuus ohjauksen, ainakin ryhmässä, mutta miksei yksinkin... Sieltä on saanut silleen tukea tähän työarkeen jaksamiseen eli siis että osaa rajata työtä, vetää viivoja kalenteriin, kuulostella omaa jaksamistaan ja pyrkiä toimimaan sen mukaan, että ottaa vähemmän asioita, kun kokee painetta ja sitten se, että osaa tukea toisia niiden hyvinvoinnin ylläpidossa.*

Hyvään työnohjaukseen kuuluu sosiaalityöntekijöiden mielestä asiantunteva ja kokenut työnohjaaja.

*Siinä olis tietysti hyvä, että jos sitä työnohjausta miettii niin löytää semmonen työohjaaja, joka tuntuu että on oikeesti apua ja hyötyä eli siis sillä pitäisi olla asiantuntemusta ja kokemusta. Että en mä mieti, että se työohjaus pitäisi olla semmonen välttämätön pakko, että jos sitten ei löydy semmosta, jonka kanssa tuntuu että on semmonen luonteva ja avoin tilanne.*

Vastaajien mielestä jokaisen sosiaalityöntekijän pitäisi saada työnohjausta, koska työ on niin raskasta. Työnohjauksen puute näkyy työpahoinvointina sosiaalityön työyhteisössä.:

*Varsinkin asiakastyö on niin raskasta, että kyllä pitäisi olla työnohjauksen kaltaisen areena, jossa porukalla käydä niitä ja sitten muita työyhteisön asioita. Kaikkien muutosten jälkeen me työohjaus olis ollut ihan ehdoton... Kyllä sen puute on varmaan yksi syy kun voidaan huonommin.*

2. *Kritiikkiä työnohjauksesta:* Osa sosiaalityöntekijöistä kuvaili työnohjauksen olevan riittämätön keino edistää työssä jaksamista.

*Minä huomaan sen, että oon tullut tämän työn kanssa jo sen verran pitkälle, etten tiedä muuttaisko minun sitä suhtautumista työhön tai jaksamista tai muuta, niin se itsessään se työnohjaus, että siitä mä en ole oikein ollenkaan varma.*

Haastateltavat eivät myöskään ole kokeneet työnohjausta olleen tarpeeksi usein ja paljon vastatakseen työhyvinvoinnin ylläpitoon. Keskusteleva työyhteisö on korvannut puutteellista työnohjausta.:

*mutta nyt tän kahden vuoden aikana minkä mä olen täällä ollut, niin meillä ei ole työnohjausta ollenkaan ollut. Ollaan kyllä puhuttu, että se vois ihan hyvä olla, mutta sit toisaalta meillä on niin keskusteleva tämä sosiaalityöntekijöiden piiri, että ei olla sille sitten kuitenkaan suurempaa tarvetta nähty.*

3. *Virkistäytyminen työhyvinvoinnin edistäjänä:* Työyhteisön virkistäytyminen on sosiaalityöntekijöiden mielestä työntekijän tapa osoittaa arvostusta työntekijöitä ja heidän hyvinvoinnista huolehtimista kohtaa. Virkistäytymisestä merkityksellistä tekee työyhteisön kanssa vietetty aika, jolloin on mahdollista olla työkavereiden kanssa ilman työn tuomaa roolia.:

*Mut että me ollaan tietysti sellasta työhyvinvointia pyritty edistämään sillä että jonkin verran meillä on semmosta yhteistä ollut, että jotain illanistujaisia ja sitten ollaan käyty keilaamassa, et jonkin verran on semmosta yhteistä kivaa että päästään irrottautumaan näistä työkuvioista.*

*Musta on tärkeätä meidän jaksamiselle, että me saadaan joskus aikaa tehdä muutakin kuin töitä yhdessä. Se tiivistää tätä tiimiä ja lisää yhteishenkeä... Kertoohan se siitakin, että työnantaja arvostaa meidän hyvinvointia.*

4. *Kritiikkiä virkistäytymisestä:* Vastaajien kokemuksen mukaan virkistyspäivien laatu ja määrä ja niiden myötä myös merkitys ovat huonontuneet vuosien myötä jopa niin paljon, että työntekijät kokivat jäävänsä mieluummin tekemään töitä.:



*Että siinä mun mielestä ollaan menty hyvin paljon huonompaan suuntaan, kun vertaa sitä alkuaikaa mitä mä oon ollu kaupungilla töissä... Niin sillonhan meillä oli ihan hirveen usein kaikkea kevätkauden alottajaisia ja syyskauden lopettajaisia ja ja, no pikkujoulut meillä on ollu joka vuosi. Mutta siis jotenkin semmosta, paljon enemmän oli semmosta että oltiin jotenkin vapaa-ajalla tekemisissä tai oli tämmösiä niin kun työpaikan yhteisiä juhlia tai pippaloita, mutta nykyään niitä on tosi tosi vähän. Mut että siinä se semmonen yhteisöllisyys on vähän rakoillut, ettei ole enää niin usein semmosia, koska ne on tosi kiivoja ollu ainakin aiemmin. Et kyllä se jollain tavalla sitä yhteishenkeä lisäisi.*

Sosiaalityöntekijät kokivat, että työntäjän haluttomuus panostaa työntekijöiden virkistämiseen on merkki arvostuksen puutteesta.:

*Vaikka tuntuu tavallaan, no en tiedä pieneltä tai tyhmältä asialta, no eiks se nyt oo pieni ja tyhmä asia, mitä meillä on ollut liikuntailtapäiviä tai muuta, niin se jännä miten se jotenkin näin pienikin ele auttaa siihen, että työntekijästä tuntuu siltä, että jotakin on hyvää tehty, kun saadaan tämmönen homma. Oikeastaan ei se kuinka paljon se merkitsee kun on virkistyspäivä, mutta se että se jätetään kokonaan pois. Se pienikin, niin siitä tulee tosi paha mieli tai oikeastaan velloo semmonen arvottomuuden ajatus, kun ei täällä senkään vertaa Hyvinvointiin satsata.*

5. *Kehityskeskustelu työhyvinvoinnin edistäjänä:* Haastateltavien mielestä kehityskeskustelut ovat tärkeä työpaikalle kuuluva asia. Sosiaalityöntekijät kokivat kehityskeskusteluiden olevan ainut tilaisuus saada palautetta työnantajalta tehdystä työstä. Sosiaalityöntekijöiden mielestä kehityskeskusteluiden merkitystä ei pidä väheksyä ja myös työnantajan pitäisi panostaa kehityskeskusteluiden suunnitteluun ja pitämiseen.:

*Oishan se tärkeätä, että esimies tietää meidän toiveet ja sen että mitkä täällä on niitä positiivisia ja mitkä negatiivisia asioita, hän niin kun ohjaa meidän työtä, et hän osais oikealla tavalla olla tukena. Tavallaan jos joitakin muutostarpeita on niin hän veis niitä eteenpäin. Et se on kuitenkin se kahdenkeskinen keskustelu on ihan eri asia kuin se, että porukalla keskustellaan, et siellä kaikki ei välttämättä aina uskalla tuoda omia toiveitaan esiin. Että mun mielestä se olis tosi tärkeätä!*

*Ne on kyllä ihan hyviä, oon kokenut hyvänä ja tärkeänä. Sitten on hyvä tavallaan kuulla missä mennään esimiehenkin mielestä. Harvoinhan tässä tulee semmosta palautetta esimerkiksi niin kun normaalityön puitteissa, ei negatiivista eikä positiivista.*

6. *Kritiikkiä kehityskeskustelusta:* Suurin kritiikki kehityskeskusteluista suuntautui niiden puuttumiseen työpaikalta. Vastaajien mielestä kehityskeskusteluja ei pidetä vuosittain, ja kun niitä pidetään, on työntekijälle välittynyt tunne, että kehityskeskustelu pidetään vain koska on pakko. Sosiaalityöntekijät toivoivat työnantajalta paneutumista kehityskeskusteluihin, jolloin se merkitys työhyvinvointia edistävänä tekijänä voisi kasvaa.:

*Että jos ne hänen mielestään on vähän niin kuin välttämätön paha, niin tuleehan siinä semmonen tietynlainen, tulee semmonen tietynlainen, että mahdollisimman pian saadaan pois käsistä, että tulee vähän semmonen olo. Onhan niissä käsitelty sitä siis, että, lähinnä tietysti siis sitä, että onko asiakkaat valittanut työntekijästä, onhan semmoisia käsitelty... En mä koe sen kuitenkaan antaneet jaksamista tässä työssä.*

*Joo, siis vuosittaiset kehityskeskustelut käydään, koska ne vaaditaan, että ne käydään ja saadaan tilastoihin merkintä, että on käyty 99 prosenttisesti, mutta niiden sisällöstä voidaankin keskustella, että mitä hyötyä niistä on.... Tiedän, että monet meidän työntekijöistä on niinkun yrittänyt puhua avoimesti, miten he toivoo, että voisivat hyvin työssään ja tälle, mutta en tiedä kuinka paljon siitä on ollut kenellekään apua.*

7. *Työnantajan tuen merkitys työhyvinvoinnille:* Sosiaalityöntekijät korostivat esimieheltä saatavan tuen olevan ensiarvoisen merkityksellistä raskaassa työssä jaksamiseen.:

*Nyt on ollut niin paljon muutoksia ja kaikkea niin esimiehen tukea on kaivannut ihan tähän työhön. ...Tietoa joo, mutta myös jonkinlaista semmoista tukea ja kannustusta ja semmosta tsemppaamista, jolla osoitettaisiin, että työntekijät*

*ovat tärkeitä. Että se on se juttu mikä on ihan välillä jäänyt kokonaan pois. Se tuki on meille iso juttu, että jaksetaan täällä.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Työnantajan keinot edistää työhyvinvointia” tuloksista:**

Tässä alakategoriat tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työnantajan keinoista edistää heidän hyvinvointiaan työssä. Muista käsiluokkien esittelystä poiketen tässä alakategoriassa käsitysluokat oli järjestetty pareittain niin että samasta ilmiöstä käsiteltiin niin positiivisia kuin negatiivisiakin keränneet kuvaukset.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat työnohjauksen olevan raskaalle työlle tärkeä työnantajalta saatava tuki. Sosiaalityöntekijöiden mielestä työnohjaus pitäisi olla järjestettynä jokaiselle työntekijälle ja sillä voidaan edistää työntekijöiden hyvinvointia. Työohjausta pidettiin tärkeänä, koska se antoi sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden purkaa yhdessä rankkoja työyhteisön tai asiakastyö asioita. Sosiaalityöntekijät kokivat saaneensa helpotusta omien voimavarojen säätelyyn opettamalla rajausta ja oman vointinsa kuulostelua sekä työkavereiden työhyvinvoinnin tukemista. Työnohjauksen nähtiin siis olevan merkittävää uupumuksen ehkäisyyn tai oireiden hoitoon sen sijaan, että työnohjauksella olisi voitu kehittää työtä. Karvinen-Niinikosken (2009) mukaan osaavalla työnohjauksella voidaan parantaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin myötä asiakaspalvelua. Työnohjaus tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden itse rakentaa jaksamistaan ja työnsä laatua. (Karvinen-Niinikoski 2009, 98–100.) Myös Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen (Karvinen-Niinikoski ym. 2005) tulosten mukaan sosiaalityöntekijät pitivät työnohjausta välttämättömänä sosiaalityöntekijän ammatissa toimiville. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät kokivat ohjauksen helpottaneen työn rajaamista, oikeiden ratkaisujen ja toimintatapojen löytämistä asiakastyössä, tuen saamista ja jaksamisen tukemista sekä stressin ja loppuun palamisen torjuntaa. Karvinen-Niinikosken ym. tutkimusten mukaan nuorimmat vastaajat olivat kokeneet, että ohjauksessa oli käsitelty heidän toivomiaan asioita tai että ohjaus oli vastannut hyvin heidän odotuksiaan. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 63-64.) Vaikka en olekaan tarkastellut vastaajieni ikää tutkimustuloksissa, huomasin itse omasta aineistostani samanlaisen ilmiön. Haastatteluun osallistuneet nuoremmat vastaajat kokivat työohjauksen to-

della tärkeäksi ja vanhemmat vastaajani vähemmän merkitykselliseksi tai riittämättömäksi työhyvinvoinnin tukitoimeksi. Tosin moni nuorempi vastaaja kertoi, ettei ollut koskaan päässyt osallistumaan työnohjaukseen, mikä varmasti lisäsi heidän kokemustaan työohjauksen tarpeellisuudesta.

Sosiaalityöntekijät argumentoivat työnohjauksen riittävyttä työhyvinvoinnin edistäjänä. Kuvausten mukaan työohjaus ei riittänyt vastaamaan arkityönhaasteisiin eikä tukenut työssä jaksamista. Myös Karvinen-Ninikosken yms. (2005, 64) tulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokivat työnohjauksesta olleen vähän hyötyä arkityössä. Keskustelua haastateltavien kanssa herätti myös se, että edellisestä työnohjauksesta oli jo ehtinyt kulua tovi ja työyhteisöstä oli tullut työnohjauksellinen hankalien tilanteiden purkamisen areena.

Toisena työnantajan työhyvinvointia edistävänä keinona haastateltavat kuvailivat työyhteisön virkistäytymismahdollisuuksia. Työntajan tarjoamaa virkistäytymistä pidettiin tärkeänä mahdollisuutena saada viettää aikaa kollegoiden kanssa työympäristöä vapaamassa tilanteessa. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että virkistyspäivän järjestäminen viestii työntajan arvostuksesta ja tahdosta pitää huolta heidän hyvinvoinnistaan. Toisaalta haastateltavat kuvailivat virkistysmahdollisuuksien vähentyneen vuosi vuodelta. Myös virkistyspäivien laatu on vähentynyt vuosien varrelta niin että vastaajat kokivat jopa jäävänsä mieluummin tekemään kasautuneita töitä kuin yhteiselle kävelylle. Virkistyspäivien määrän ja laadun vähentyminen tulkittiin työntajan viestinä arvostuksen puutteesta.

Kolmantena työhyvinvointia edistävän keinona sosiaalityöntekijät kuvailivat esimiehensä kanssa käytävää kehityskeskustelua. Salojärven (2009) mukaan esimiehellä tulisi olla hyvä käsitys alaisen työtehtävän edellyttämästä osaamisesta ja alaisen henkilökohtaisesta osaamisesta. Esimiehen ja alaisen väliset keskustelut tai kehityskeskustelut ovat niitä paikkoja, jolloin molempien käsityksiä osaamisesta, niin alaisen kuin esimiehenkin, voidaan käydä läpi. (Salojärvi 2009, 150–151.) Positiivisempien kuvauksien mukaan kehityskeskustelut koettiin merkitykselliseksi osaksi työssä jaksamista, koska kehityskeskustelut edustivat vastaajille ainutta väylää saada esimiehellään palautetta työstä. Kehityskeskusteluihin suuntautunut kritiikki keskittyi kehityskeskusteluiden puuttumiseen ja laatuun. Sosiaalityöntekijöiden kuvausten mukaan kehityskeskusteluita ei ole pidetty vuosittain. Kun kehityskeskusteluita on järjestetty, on työntekijöille välittynyt tunne, että niitä järjestetään pa-

kon vuoksi. Työhyvinvointia edistävänä keinona kehityskeskusteluita pitäisi sosiaalityöntekijöiden mielestä kehittää.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että myös työantajalta työhön saatava tuki on merkityksellinen tapa edistää heidän työhyvinvointiaan. Esimiehen toivottiin tiedottavan työntekijöitään muutoksista, mutta myös osoittavan aitoa mielenkiintoa työhön ja kannustavan jaksamaan työssä. Schaufelin ja Bakkerin (2004) mukaan työstä saadun palautteen, työn kehittävyuden ja esimiehen tuen merkitys työssä koettavan työhyvinvoinnin kannalta ovat tärkeässä asemassa. (Schaufeli & Bakker 2004, 296).

### 5.5.2.2 Työyhteisössä työhyvinvointia edistää...

Kuten jo aikaisemmista kategorioista ja käsiteluokista on ollut huomattavissa, on työyhteisön merkitys työhyvinvoinnille kiistattoman tärkeä. Kuvaukset työyhteisöstä nousivat myös merkitykselliseksi haastateltavien käsitellessään työhyvinvoinnin edistämistä. Työasioiden purkamisen, työyhteisön antaman tuen, ajatustenvaihdon mahdollisuuden, avoimuuden ja huumorin koettiin edistävän työssä tunnettavaa hyvää oloa. Käsiteluokkia alakategoriaan syntyi kuusi.:

**Taulu 5-7.** Työyhteisössä työhyvinvointia edistää...

1. Työasioiden purkaminen työyhteisössä	15
2. Työyhteisöltä saatava tuki	7
3. Hyvä yhteishenki ja ilmapiiri	6
4. Avoin ja keskusteleva työyhteisö	6
5. Uutta näkökulmaa tuova moniammatillisuus	4

1. *Työasioiden purkaminen työyhteisössä:* Sosiaalityöntekijät kokevat työhyvinvointinsa edistämisen kannalta ensiarvoisen tärkeäksi päästä purkamaan asiakasasioita kollegan kanssa. Sosiaalityöntekijöiden mielestä he kaipaavat tiimipalaverien lisäksi omia kokoontumisia, joissa he voivat keskittyä käsittelemään asiakasasioita. Asioiden purkaminen työyhteisössä koetaan tärkeäksi, jotta työtä koskevat asiat jäävät työpaikalle eivätkä lähde kotiin mukaan.

*Kyllä tietysti työyhteisössä pystyy purkamaan. Että se onkin sitten, että jos site ei ois niin sitten olis ihan mahdoton tilanne. Mutta kyllä aika hyvin pystyy ja kuitenkin kun on niin vähän aikaa tehnyt tätä työtä niin kyllä sitä joutuu aina välillä käydä vaan selostamassa toiselle, että tämmönen tapaus tuli vastaan, että vaikkei siinä olis välttämättä mitään neuvon tarvettakaan välttämättä, mutta sen haluaan vaan jakaa jonkun kanssa, et semmosta tarvetta ja kyllä sitä sitten tekeekin, että purkaa toisille työntekijöille niitä.*

*Me periaatteessa niinkun sosiaalityöntekijät täällä, niin oikeastaan kerran viikossa pidetään semmonen yhteinen palaveri, missä sitten, mikä tavallaan on mä koen on vähän semmonen työhönohjauksellinenkin tapaaminen, että siellä voi kyllä purkaa kaikkea mitä on kasaantunut tuonne mieleen tosi avoimesti ja hyvin. Jos miettii työssä jaksamista niin se on tosi tärkeitä.*

2. *Työyhteisöltä saatava tuki:* Haastateltavien mielestä työasiat ovat niin raskaita, että työyhteisöltä saatava tuki auttaa jaksamaan työssä. Tärkeää sosiaalityöntekijöiden jaksamiselle on se, että on tunne siitä ettei haastavien asioiden kanssa jää yksin, vaan tukea on saatavilla aina tarpeen tullen.:

*siis tää ihan ehottomasta, mä sanon että varsinkin silloin kun on oikein vaikeita asiakaskeissejä, tuntuu, että just silloin samana päivänä ne kaikki vaikeimmat asiakkaat soittaa ja tuntuu että mikään ei onnistu, niin kyllä ihan ehottomasti se että tää työyhteisö tai nää muut sosiaalityöntekijät, niin tietää sen ettei missään tilanteessa periaatteessa jää yksin, että löytyy sitä m tukea siihen työhön niin kyllä se hirveen tärkeä asia on että... No kyllä mä nyt sen ihan selkeesti sosiaalityössä näen, että kyllä sillä hirveen tärkeä merkitys sillä työyhteisön tuella on, että monesti asiat minkä kanssa täällä päivittäin ollaan te-*

*kemisissä niin ne on sen verran rankkoja, että jos niitä ei saa purkaa jollekin toiselle niin se kyllä helposti aikamoinen lumipallo kasvaa.*

3. *Hyvä yhteishenki ja ilmapiiri:* Huumorin, mukavien työkavereiden ja hyvän yhteishengen aiheuttama positiivinen ilmapiiri edistää haastateltavien mielestä työhyvinvointia. Hyvien työkavereiden koettiin olevan voima, jolla jaksaa tehdä raskasta työtä.:

*... mikä meillä on kanssa ollu semmonen että täällä tulee omalta osaltaan siitä, varmastikin tästä työporukasta, mutta se että kuitenkin semmonen aika huumorilla toimiva työyhteisö ollaan, että sillain kevennetään ja monesti sitä huumoria käytetään vähän semmosena palautumiskeinona rankasta keisistä. Että sillain se puoli natsaa kanssa hyvin, että se on kyllä ihan työhyvinvointia ajatellen kiva juttu. Kyllä sitä välillä miettii, että jos tuolla kahvihuoneessa joku olis kuuntelemassa, mut sit toisaalta ollaan mietitty, että vaikka välillä tulee aika rankkaakin juttua, mut sit on ajateltu, että se on omalla tavallaan semmonen selviytymiskeino, että tätä työtä jaksaa, että välillä sitten vähän kevennetään, että siitä saa energiaa ja jaksaa taas loppupäivän*

*Se että sitä asiakastyötä jaksaa tehdä niin sen työilmapiirin täytyy olla sellainen, että saa tukea ja voi avoimesti keskustella, jos on joitakin probleemia. Kyllä yleensä sosiaalityönteissä on ollut tosi hyvät työkaverit ja tosi hyvät sillein välit, että ihan mukavaa tehdä töitä, vaikka onkin välillä vaikeata tämä työ sinänsä mutta ei työkaverit. Se työkavereiden luoma ilmapiiri, se tekee työn sellaiseksi mielekkääksi ja että sitä jaksaa.*

4. *Avoin ja keskusteleva työyhteisö:* Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että kaikenlaisista, niin työ- kuin yksityisasioistakin, keskusteleminen antoi jaksamista työhön. Asioiden pohtimisen yhdessä työyhteisössä oli tärkeää.:

*... kyllä mä kokisin kuitenkin että meillä on hirveän hyvä työyhteisö ja nimenomaan sosiaalityöntekijöiden keskuudessa täällä, että ei kyllä sillä tavalla jää missään tapauksessa yksin niihin asiakastilanteisiin, että kyllä pystytään tosi avoimesti ja hyvin täällä keskustelemaan ja saamaan apua ja tukea tarvittaessa.*

5. *Uutta näkökulmaa tuova moniammatillisuus:* Moniammatillisuuden työyhteisössä koetaan rikastavan työntekijöiden ajattelua ja tuovan erilaista näkökulmaa työhön. Moniammatillisuus tuo haastateltavien mielestä jaksamista työyhteisöön.:

*Sellanen työyhteisö, jossa on niin kun moniammatillisuutta, että on tavallaan sitä vertaistukea, mutta myös erilaisia näkökulmia saatavissa, niin se auttaa jaksamaan.*

6. *Asiakkailta tuleva positiivinen palaute:* Sosiaalityöntekijälle asiakkaalta tuleva palaute on paras palkkio, jonka työstä voi saada. Asiakkailta tulevan positiivisen palautteen koetaan edistävän jaksamista huononakin päivänä.:

*Kyllä se antaa jaksamista, kun sitä positiivista palautetta tulee silloin tällöin, niin kyllä se antaa voimia, vaikka sitä ei paljoa tuu, että kaikki asiakkaat eivät siihen pysty eikä ole sen luonteisia, että he antaisivat sitä. Mutta kyllä se on se paras palaute oikeastaan mikä asiakkailta tulee ja palkkio tässä työssä.*

### **Yhteenvedo alakategorian ” Työyhteisössä työhyvinvointia edistää...” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden esiin tuomia kuvauksia työyhteisössä olevista työhyvinvointia edistävästä asioista. Sosiaalityöntekijät kokivat työyhteisössä ensiarvoisen tärkeänä hyvinvoinnin edistäjänä mahdollisuuden voida purkaa vaikeita asiakasasioita kollegoidensa kanssa. Sosiaalityöntekijöille oli merkityksellistä saada pitää omia palaverreja tilanteiden purkamiseksi. Myös työyhteisössä saatava tuki ja tieto olemassa olevasta tuesta koettiin työssä jaksamiselle olennaiseksi. Kotron (2008) tutkimus toi esiin samanlaisia tuloksia. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi parani työyhteisössä saadun tuen myötä. (Kotro 2008, 69–70). Tuen kannalta merkityksellisenä pidettiin työyhteisön avoimuutta ja mahdollisuutta keskustella asiasta kuin asiasta. Sosiaalityöntekijät kertoivat arvostavansa moniammatillista työskentely-ympäristöä, jossa työhön voi saada jaksamista uusien näkökulmien kautta.



Työyhteisön ilmapiiri ja raskasta työtä huojentava mukava yhteishenki olivat haastateltaville tärkeää. Myös Niemelän ja Hämäläisen mukaan hyvät ihmissuhteet, mahdollisuus keskustella työkavereiden kanssa, avoimuus, mahdollisuus osallistua työyhteisön kehittämiseen ja tunne kuulumisesta toisten yhteyteen ovat työntekijällä merkittäviä voimavaroja (Niemelä & Hämäläinen 2001, 20). Sosiaalityöntekijät ovat kuuluisia mustasta huumoristaan, mutta sen koettiin keventävän tiukoissa tilanteissa. Hyvää mieltä sosiaalityöntekijät saivat myös asiakkailtaan tulevasta palautteesta. Kuvauksien mukaan asiakaspalaute on parasta palautetta mitä työssä voi saada ja auttaa jaksamaan. Forsman (2010) tuokin esiin, että kun sosiaalityöntekijät saavat työssään paljon negatiivista palautetta, kasvaa positiivisen palautteen merkitys sen rinnalla tärkeäksi. Pienikin asiakkaalta tullut positiivinen palaute auttaa jaksamaan ja kantaa eteenpäin. (Forsman 2010, 136–137.)

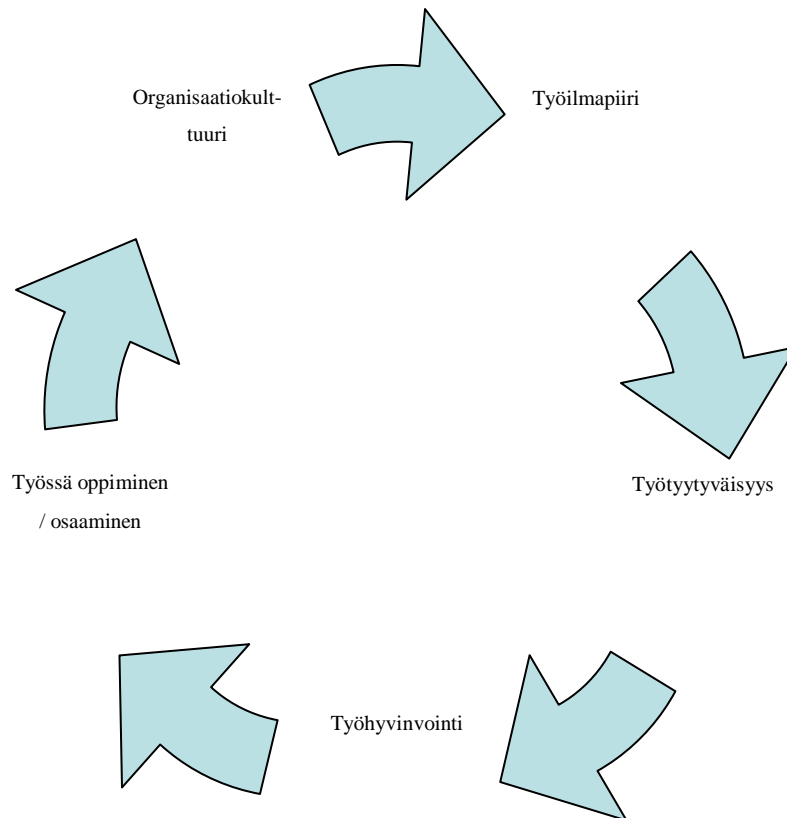
## **6. TYÖHYVINVOINNIN JA TYÖSSÄ OPPIMISEN SUHDE**

Tänä päivänä on tyypillistä, että työntekijä uupuu tai kokee loppuun palamista työssä. Organisoimalla muuttamalla työyhteisöä kehittävämpään suuntaan, voidaan työntekijöille taata parempaa työhyvinvointia. Varsinkin nopeissa muutoksissa organisoimalla uudelleenmallintaminen olisi hyvä huomioida työntekijöiden hyvinvointia ja työssä oppimista ajatellen. Työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen organisaatioissa paitsi työntekijät voivat paremmin, myös organisaation tulos paranee. (Panari 2010.) Suutarisen ja Vesterisen (2010) mukaan työhyvinvoinnin strategiasta voi muodostua organisaation keskeisin menestystekijä. Työelämässä tapahtuneen muutoksen seurauksena osaamisesta ja innovatiivisuudesta on tullut keskeisiä menestystekijöitä organisaatioille. Tämän kehityksen seurauksena työhyvinvoinnin ja työntekijän osaamisen merkitys organisaation kilpailutekijöinä on korostunut. Työhyvinvointia itseisarvona pitävä näkökulma ja organisaation kokonaisuutena ajava työhyvinvoinnin kehittämisen näkökulma voidaan sovittaa yhteen toistensa kanssa. Työhyvinvoinnin suotuisa kehittäminen edellyttää kuitenkin sitä, että organisaation toimenpiteitä pohdittaessa on pidettävä mielessä sekä ihmisen etu että organisaation hyöty eli synergiaetu, joka ovat hyödyllinen molemmille osapuolille. Vain sellaiset ratkaisut, joissa synergiaetuja on löydettävissä, voivat tarjota perustaa hyvälle työhyvinvoinnin strategialle (Suutarinen & Vesterinen 2010, 55).

### ***6.1 Työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen välinen suhde***

Organisaatiokulttuuri ja siihen liittyvät arvot vaikuttavat oleellisesti yksilön oppimiseen. Kun työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia, onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita, työmotivaatio lisääntyy. Silloin edistetään myös työn tuloksellisuutta, motivaatiota ja hyvinvointia. Motivaatio toimii käyttövoimana, joka mahdollistaa työn ilon ja oppimisen. (Rauramo 2008, 169.) Viitalan (2007, 232) mukaan paras perusta työhyvinvoinnin vahvistamiselle on sellainen organisaatiokulttuuri, jossa toisten työntekijöiden tukeminen nostetaan arvoksi. Tämä vaikuttaa

positiivisesti työilmapiiriin ja sitä kautta koettuun työhyvinvointiin. Viitalan (2007, 232) Organisaatiokulttuuri on osaamisen ja työhyvinvoinnin kanssa muodostama kokonaisuus, jota havainnollistan kehänä kuvassa 6-1.



**KUVIO 6-1.** Työhyvinvoinnin ja osaamisen kehä

Tärkeää on työhyvinvoinnin ja työn tuloksellisuuden kannalta myös, että työntekijä oppii suunnittelemaan ja kehittämään omaa työtään ja työtapojaan sekä hallitsee työssä tarvittavien menetelmien ja työvälineiden käytön. Organisaation johto, joka tukee osaamista ja nauttii työntekijöiden luottamusta, vaikuttaa merkittäväällä tavalla työntekijöiden oppimiseen. Työntekijöille on tärkeää antaa myös vastuuta ja mahdollisuuksia vaikuttaa oman työnsä kehittämiseen. (Rauramo 2008, 169 - 170.) Viitala (2007) mainitsee, että hyvin usein työhön liittyvän väsymisen ja turhautumisen taustalla on osaamisen puute. (Viitala 2007, 231).

Hyvän työn ja työssä oppimisen edellytyksiä ovat luonnollisesti turvallinen ja terveellinen työympäristö, asianmukaiset työvälineet ja kunnollinen perehdyttäminen. Työn tauottaminen ja jaksottaminen sopivasti vaativiin ja helpompiin tehtäviin on vireyttä ja oppimista edistävä tekijä. (Rauramo 2008, 170.) Viitala (2007) toteaa että fyysisen työhyvinvoinnin alueella työ tulisi suunnitella siten, että siinä on riittävästi vaihtelua ja monipuolista liikettä. (Viitala 2007, 230). Sekä työntekijää että työnantajaa hyödyntävä seikka on se, että työntekijä voi hyödyntää aikaisemmin oppimaansa tietotaitoa. Näin työnantajan osaamispääoma kasvaa. Koulutusta järjestämällä voidaan täydentää tätä osaamista. Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on hyvä, jos työssä oppiminen tukee myös kokonaisvaltaista kehitystä. (Rauramo 2008, 170.)

Ainoastaan hyvinvoiva henkilöstö kykenee tehokkaaseen työskentelyyn, oppimiseen, kehittymiseen ja tuottamaan innovaatioita tai luovia ratkaisuja. Kun ihminen on ollut pitkään vailla riittävää lepoa, hän toimii tehottomasti ja oppii huonosti. Henkilö, jonka osaaminen on heikkoa, väsy helposti ja toimii tehottomasti. Tästä voi seurata väsymyksen, osaamattomuuden ja turhautumisen kierre. Tästä saattaa olla seurauksena vielä tuottavuuden aleneminen, luovuuden katoaminen, sairastumisen ja tapaturmien riski. (Viitala 2007, 212.) Kotro (2008) pitää työn kuormittavuutta sosiaalitoimen henkilöstön keskeisenä hyvinvoinnin riskitekijänä. (Kotro 2008, 58). Kemppaisen ym. (2010) mukaan asiakastyön kuormittavuus vaikuttaa negatiivisesti sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin opiskella erilaisia ja uusia menetelmiä sekä käyttää niitä arjen työssä. Uusien asioiden opiskeluun ja niiden käyttämiseen vaikuttaa myös se, miten työorganisaatio tarjoaa ja tukee työntekijöiden uusien menetelmien oppimista. (Kemppainen ym. 2010, 134.)

## **6.2 Työssä oppiminen lisää koettua työhyvinvointia?**

Oman osaamisen päivittäminen työssä on keskeinen tekijä työkyvyn ja työhyvinvoinnin edistämisessä muuttuvassa toimintaympäristössä (Rauramo 2004, 17, ). Työpaikalla tapahtuva jatkuva muutos haastaa työntekijät kehittymään muutoksen mukana. Työntekijöiltä vaaditaan taitojen kehittämistä kommunikoinnin ja ongelmien ratkaisemisen lisäksi tietotekniikan kentällä. Taitojen kehittä-

misen vaatimusten myötä työssä oppimisen, niin informaalinkin kuin formaalinkin, merkitys on kasvanut työpaikoilla. (Smith ja Hayton 1999.) Työssä oppiminen tarjoaa yksilöille, työyhteisöille ja organisaatioille mahdollisuuden vastata työssä tapahtuviin muutoksiin. Paitsi että työssä oppiminen parantaa työntekijöiden tehokkuutta, se edistää myös työntekijöiden henkilökohtaisia ja yksilöllisiä kehityksen tarpeita. Mahdollisuudet oppia ovat usein yhteydessä tuottavuuden parantamisessa. Oppivan ympäristön luovat organisaatiot ovat halukkaita kehittämään myös organisaatiota ja työntekijöitä yksilöinä. Työntekijän kapasiteetti työssä oppimiseen nousee tällöin organisaation kapasiteetiksi ja sitä ollaan halukkaita parantamaan. (Panari ym 2010.)

Mahdollisuus oppia on määritelty työntekijälle tärkeäksi, koska silloin hän saa selviytymiskeinoja työhön ja pystyy päivittämään omaa työn vaatimia tietoja ja taitoja. Osaavan työntekijän ei tarvitse pohtia niin paljon työssään pärjäämistä, jonka on todettu tuottavan hyvinvointia. (Panari ym. 2010, Askheim 2003, 230.) Panarin ym. (2010) tutkimusten mukaan työssä oppimisen mahdollisuus parantaa työssä koettua hyvinvointia, koska tietojen ja taitojen karttuessa työ tuottaa vähemmän stressiä. Samanlaisia tuloksia omissa tutkimuksissaan ovat saaneet myös Tikkanen (2005, 33), Schmidt (2007, 481) ja Rowden (2002, 419-420). Osaamisen myötä työntekijältä vapautuu kapasiteettia osallistua paremmin organisaation toimintaan, jonka on myös todettu parantavan työhyvinvointia. (Panari ym. 2010). Oppivan organisaation kehittäminen on sidoksissa työyhteisön hyvinvointiin. Oppivassa organisaatiossa on oltava tilaa myös tunteille ja niistä keskustelemiselle, koska tunteet ovat kokemuksia, joiden varaan osaaminen rakentuu. Oppiva organisaatio on siis kokemusten työstämiseen perustuva organisaatio, jossa työyhteisön jäsenet ottavat oman toimintansa ja itsensä tarkastelun kohteeksi. Tällöin ei voida välttyä myöskään yhteisten tunnetilojen käsittelyltä, joka edellyttää vahvaa kulttuuria ja hyvää ilmapiiriä. Oppivan organisaation kehittäminen edellyttää sekä yksilön ammattitaidon että työyhteisön kulttuurin jatkuvaa vaalimista ja kehittämistä. (Juuti & Vuorela 2004, 39 - 40.)

Forsman (2010) tuo esille, että sosiaalityössä työssä jaksamisen ja pärjäämisen edellytyksenä on jatkuva omien taitojen kehittäminen ja koulutukseen osallistuminen. Kehittämishankkeiden, yhteistyöprojektien ja vapaaehtoistenkin koulutusten nähdään auttavan kehittämään työntekijän omaa, persoonallista työtapaa sen löytyminen tuntuu myös innostavalta. (Forsman 2010, 118–119.) Sosi-

aalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työssä jaksaminen liittyy työn motivoivan luonteeseen, työssä viihtymiseen ja tyydyttäviin tehtäviin. Työssä jaksamiseen vaikuttavat myös työn merkityksellisyys, vaikuttavuus ja tuloksellisuus sekä toimintatapojen muuntuminen ja kehittämismyönteinen työku-  
 tuuri. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi paikantuu esimiestyöhön, työyksikön toimintaan, orga-  
 nisaatiokuvaan ja työn sisältöön. Esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki vaikuttaa merkittävästi sosi-  
 aalityöntekijöiden työhyvinvointiin. (Kotro 2008, 69–70.)

## Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta

Tässä kappaleessa on tarkasteltu työssä ilmenevän hyvinvoinnin suhdetta oppimiseen. Kappaleen aiheetta käsittelevistä sosiaalityöntekijöiden kuvauksista syntyi yksi alakategoria ”Aikuissosiaali-  
 työntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta”. Kappaleen tuloksissa haas-  
 tateltavat kertovat näkemyksiään kysymykseen edistääkö työhyvinvointi työssä oppimista. Hyvin-  
 voinnin suhdetta oppimiseen tarkastelevia käsitysluokkia syntyi neljä:

**Taulu 6-1.** Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta.

1. Hyvinvoiva työntekijä jaksaa oppia	6
2. Uupumus oppimisen ja osaamisen hei- kentäjänä	4
3. Vireystilan vaikutus vuorovaikutustyös- sä	3
4. Itsensä kehittäminen kuuluu työhyvin- vointiin	1

1. *Hyvinvoiva työntekijä jaksaa oppia:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä työssään hyvinvoiva työntekijä jaksaa oppia uutta, on oppimiskykyinen ja jatkuvasti kiinnostunut uusista asioista.:

*Mun mielestä niillä on selkeä yhteys, että kyllä jaksava ja hyvinvoiva työntekijä jaksaa oppia uutta ja on innostunut.*

*No nää asiat kulkee tietysti käsi kädessä, hyvinvoiva työntekijä jaksaa kiinnostua jatkuvasti uusista asioista. Mun mielestä kun on silleen tyytyväinen tilanteeseensa on myös silleen rauhallisempi ja pystyy ottamaan sieltä ympäristöstä uutta oppia vastaan.*

2. *Uupumus oppimisen ja osaamisen heikentäjänä:* Haastateltavat kuvailivat väsyneen ja uupuneen työntekijän olevan kykenemätön käyttämään kaikkea osaamistaan ja jaksamaton keskittymään uuden oppimiseen.:

*Että se voi niin kun, ei jaksa kokea välttämättä aina antoisana, jos ei siinä, koska se kuitenkin kuormittavuus tulee siihen väkisin ja sitä kautta ei ehkä jaksa suodattaa niin paljon niitä ihmisten tarinoita ja ongelmia... mutta voi sillä tavalla vähän väsähtää ja jopa kyllästyä, ettei käytä sitä kaikkea mitä osais. Ei välttämättä aina jaksa käyttää sitä kaikkea niin tehokkaasti. Eikä silloin jaksa oppia uuttakaan.*

*Mutta jos kaikki on päin peetä ja ei jaksa, niin ei silloin jaksa tavallaan mistään hyvistä käytännöistäkään oppia ja omaksua ja tavallaan paneutua.. jos mä ajattelen että joskus saattaa mennä päivä kun ajattelen etten mä saa mitään aikaiseksi, niin mä huomaan että oon niin uupunut, että mä vaan hohhailen, että mistä päästä mä aloittaisin. Monesti se liittyy just siihen, että on liiallisen työmäärän tain muun takia uupunut ja väsynyt.*

3. *Vireystilan vaikutus vuorovaikutustyössä:* Työntekijän vireystilan koettiin vaikuttava jaksamiseen vuorovaikutustyössä. Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä on siis vastaajien mielestä parempi asiakaspalvelija.:

*Mun mielestä se liittyy justiin tähän tämmönen, että jatkuva vuorovaikutuksessa olemisen ja jatkuva asiakastyö, niin hyvä jaksaminen vaatii sitä, että tulee vaihtelua ja välillä jotain muuta. Et se oppiminen lisää omaa vireyttä ja jaksamista.*

4. *Itsensä kehittäminen kuuluu työhyvinvointiin.:* Yhden kuvauksen mukaan mahdollisuus kouluttautumiseen ja itsensä kehittämiseen kuuluu työhyvinvointiin.:

*Että kyllä työhyvinvointiin kuuluu myös se, että olisi mahdollisuus työssä oppia koko ajan uutta ja kehittyä. Mä ainakin oon semmonen ihminen, että mä varmaan ainakaan osaa paikallani junnata. Että kyllähän se tuo semmosta piristystä siihen arkityöhön, kun on mahdollisuus kehittää itseensä ja oppia uutta.*

### **Yhteenveto alakategorian ” Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen suhteesta” tuloksista:**

Tässä alakategoriassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen keskinäisestä suhteesta. Sosiaalityöntekijöiden kuvausten mukaan työssä koetulla hyvinvoinnilla ja oppimisella on ehdoton yhteys toisiinsa. Esiin tulleen näkemyksen mukaan työhyvinvointiin kuuluu olennaisesti itsensä kehittämisen mahdollisuus. Vastaajien mielestä hyvinvoiva työntekijä on kykenevämpi ja jaksavaisempi oppimaan uutta ja innostumaan uuden oppimisesta. Myös Rauramon (2008) mukaan työtyytyväisyys ja –hyvinvointi lisäävät motivaatiota oppimiseen ja uuden osaamisen kehittämiseen. (Rauramo 2008, 169). Hyvinvoinnin ja oppimisen suhde nähtiin myös toisinpäin. Jos työntekijä on uupunut, eivät hänen voimavaransa riitä käyttämään osaamiskapasiteettiaan tai oppimaan uutta. Haastatteluissa tulikin esiin, että vireystilan koettiin vaikuttavan vuorovaikutukseen asiakastyössä. Ainoastaan hyvinvoiva henkilöstö kykenee tehokkaaseen työs-



kentelyyn, oppimiseen, kehittymiseen ja tuottamaan innovaatioita tai luovia ratkaisuja. Viitala (2007) on saanut samanlaisia tuloksia. Viitalan mukaan liian pitkään vailla riittävää lepoa ollut ihminen toimii tehottomasti ja oppii huonosti. Henkilö, jonka osaaminen on heikkoa, väsy helposti ja toimii tehottomasti. Tästä voi seurata väsymyksen, osaamattomuuden ja turhautumisen kierre. (Viitala 2007, 212.)

## Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta

Tämän kappaleen tarkastelun aiheena oli työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välinen yhteys toisiinsa. Kappaleen aihetta käsittelevään alakategoriaan ”Aikuissosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta” muodostui seitsemän kuvausluokkaa. Kuvausluokat ilmaisevat sosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisen ja työssä koetun hyvinvoinnin välisestä suhteesta.:

**Taulu 6-2.** Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta.

1. Työssä oppimalla hyvinvoivaksi asiantuntijaksi	16
2. Oppimisesta energiaa ja motivaatiota työhön	5
3. Koulutuksista vireyttä arkityöhön	4
4. Henkilökohtainen oivallus hyvinvoinnin edistäjänä	3
5. Jatkuva oppiminen vaatii voimavaroja	3
6. Oppimisesta työtä helpottavaa asennetta	2
7. Työhyvinvoinnin osaaminen hyödyttää	2

1. *Työssä oppimalla hyvinvoivaksi asiantuntijaksi.:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä työssä opitun kokemuksen kautta työntekijät saavat lisää taitoja, tietoja, rauhallisuutta ja varmuutta työhön, jolloin työssä jaksaa paremmin ja se tuntuu miellyttävämmältä. Vastaajien mielestä iän mukanaan tuoma kokemus lisää työssä viihtyvyyttä ja varsinkin nuorilla työntekijöillä monien uusien opittavien asioiden vuoksi työ voi tuntua aluksi varsin kuormittavalta.:

*On kyllä, että jos mä en mitään tässä oppis milloinkaan, niin en mä kyllä jaksaiskaan. Että kyllä sitä ja just kun on vasta aloittanut, niin oikein haluaa sitä oppimista ja monenlaista oppimista, että just sen takia jaksaa paremmin, kun on itellä semmonen osaavampi olo ja varmempi olo ja toki mä tarviin siihen sitä oppimista.*

*„...silloin kun ei paljoa ole kokemusta niin kuormitus on paljon niin kun kovempaa ja jos, niin no nuorella työntekijällä väkisinkin niin eihän niin kun itsekään kerinnyt kohtaamaan niitä kaikenlaisia, mikä on toivottavaakin, ettei ole kaiken maailman ongelmia nähnyt, vaikka 23-vuotiaaksi mennessä tai vastaavaa. Mutta kyllä kokemuksen myötä saa sitä osaamista ja sen myötä tässä työssä alkaa jaksaa ja viihtyäkin, kun huomaan pärjäävänsä vaativissakin tilanteissa.*

2. *Oppimisesta energiaa ja motivaatiota työhön.:* Sosiaalityöntekijöiden mielestä oppimismahdollisuuden ja oman osaamisen kehittäminen jatkuvasti muuttuvassa työympäristössä lisää motivaatiota työhön. Oman osaamisen huomaaminen antaa energiaa jatkaa kohti uusia oppimishaasteita.:

*Kyllä mun mielestä sillä on tärkeä merkistys, että kyl mä ainakin koen, tai mikä mulla lisää entisestään motivaatiota tähän työhön, että tavallaan tulee koko ajan semmosta uutta ja on mahdollista saada uutta tietoa ja oppia asioita. Että musta se kyllä lisään tätä työn mielekkyyttä koko ajan, että on semmonen tilan-*

*ne ettei voi sanoa, että nyt olen kaikki saanut ja enempää ei. Että se ainakin mulla lisää motivaatio tätä työtä kohtaan.*

3. *Koulutuksista vireyttä arkityöhön.:* Haastateltavien kuvauksien mukaan erilaiset koulutukset antavat uusia ajatuksia ja työkaluja työhön. Koulutuksen sanottiin virkistävän ja lisäävän työhyvinvointia, koska koulutuspäivät toivat vaihtelu perinteiseen työarkeen.

*Mutta ilman muuta se antaa sitten tähän työhön taas uusia eväitä. Ja se, että jos ei mihinkään koulutukseen lähde, niin sitä helposti tekee vanhalla tyylillä ja ei niin kun, jotenkin jämähtää paikalleen, että ei pääse asiakastilanteissakaan eteenpäin. Että siinä on jo se vaara...Kyllä se on hyvin oleellinen asia siinä, just että saa niitä uusi eväitä ja oppii uusia toimintamalleja niin erilailla, niin kun jaksaa olla siinä työssä ja se on hyvin oleellinen asia,*

4. *Henkilökohtainen oivallus hyvinvoinnin edistäjänä.:* Vastaajien mielestä työssä tapahtuva oppiminen edistää hyvinvointia, jos oppiminen on tapahtunut oman oivaltamisen kautta. Mikäli oppiminen tapahtuu ulkoisesti tulevien vaatimusten vuoksi, ei se paranna hyvinvoinnin kokemusta.:

*...että jos se tapahtuu se oppiminen niin kun henkilökohtaisen oivaltamisen kautta, niin silloin sillä on siihen hyvinvointiin. Mutta jos, voihan sitä oppia hyvin ulkokohtaisesti, että opettelen nämä tietyt, missä tilanteessa, niin voi oppia hyvin rutiininomaisesti ja ulkokohtaisesti. Mutta kyllä, että silloin sitä joku oppiminen tai kokemus, jos siihen liittyy joku henkilökohtainen, et sitä on vähän jotain, niin silloin se antaa sitä työhyvinvointia. Mutta siihen täytyy olla semmonen valmius, että on tosiaan jaksava ja alasta jatkuvasti kiinnostunut ihminen ja näin.*

5. *Jatkuva oppiminen vaatii voimavaroja.:* Organisaatiossa tapahtuneiden muutoksien seurauksena tullut jatkuvan oppimisen tarve koettiin väsyttäväksi ja hyvinvointia heikentäväksi.:

*Mutta on meidän nyt varsinkin pitänyt oppia niin paljon monenlaista ja sitten kun se vaan jatkuu koko ajan se oppimisen tarve, niin alkaa se väsyttämään ja vie hirveästi voimavaroja tästä asiakastyöstä.*

6. *Oppimisesta työtä helpottavaa asennetta.:* Sosiaalityöntekijät kertoivat kokemuksen kautta oppineensa asennoitumaan työssä tapahtuviin muutoksiin ja vaatimukseen omaan hyvinvointiaan edistäen.:

*Työkokemuksen kautta oppii asennoitumaan noihin muutoksiin ja kaikkiin johdolta tuleviin vaatimuksiin sillein rauhallisemmin. Mun mielestä se helpottaa tätä työtä ja sitten jaksakin paremmin.*

7. *Työhyvinvoinnin osaaminen hyödyttää työyhteisöä.:* Työhyvinvointiin perhetynneiden koettiin tietoaan ja osaamistaan jakamalla voivan parantaa koko työyhteisön hyvinvointia.:

*... jotkut on tähän työhyvinvoinnin edistämiseen selkeesti niinkun enemmän jottenkin painottuvat ja sieltä monesti sitten selkeesti näkee, että kun he ovat asioihin enemmän perehtyneet, niin esittää hyviä pointteja. Et kyl mä uskon, että varsinkin siinä tilanteessa, että jos se työyhteisö on ja se työilmapiiri on huono ja sitä lähdetään kehittämään, niin sillä oppimisella on tosi tärkeäkin merkitys, että on periaatteessa opittu sellaiset uudet käyttäytymismallit, niin sen suhteen että saadaan ne epäkohdat korjattua.*

### **Yhteenveto alakategorian ”Sosiaalityöntekijöiden kuvaus työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta” tuloksista:**

Työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välistä suhdetta kuvaavien käsitysten tarkastelu oli tämän alakategorian aiheena. Vastaajien mielestä työssä oppiminen edistää työssä koettu hyvinvointia monin keinoin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työssä koettu opettaa uusien tietojen ja taitojen lisäksi itseluottamusta ja varmuutta työhön. Sosiaalityöntekijät kokevat voimauttavaksi päästessään toteut-

tamaan omia tavoitteitaan ja osaamistaan työssään (Forsman 2010, 133). Osaamisella on tietojen ja taitojen kehittymistä sekä itseluottamuksen kasvua vahvistava vaikutus. Työn tekijän käsitys omista kyvyistä ja taidoista sekä osaamisesta vaikuttavat työntekijän voimaantumiseen ja sitä kautta koettuun työhyvinvointiin. (Askheim 2003, 230).

Uuden oppiminen ja työn hallinta lisää energiaa ja motivoitumista työhön. Työntekijät kertoivat omaksuneensa työkokemuksen kautta omaa hyvinvointia edistävän asenteen, jolla työnteko sujui helpommin ja rauhallisemmin. Haastatteluista tuli esiin, että sosiaalityön asiakastyöhön voi saada uudenlaista vireyttä koulutuksista. Koulutukset edistävät hyvinvointia paitsi antamalla uusia työkaluja työn tekemiseen, mutta tarjoamalla taukoa työarkeen. Smith ja Hayton (1999) tuovatkin esiin, että kun taitojen kehittämisen myötä vaatimukset työssä oppimista ovat nousseet, on niin informaalinen kuin formaalinkin oppimisen merkitys kasvanut työpaikoilla. (Smith ja Hayton 1999.)

Hyvinvointia edistäväksi oppimiseksi luokiteltiin oman oivalluksen ja kokemuksen kautta tapahtuva oppiminen. Mikäli oppiminen tapahtui organisaation johdolta tulleiden vaateiden kautta, ei sitä koettu kovin voimauttavaksi. Myös jatkuva tarve oppia uutta oli koettu ajoittain väsyttäväksi ja heikentäneen työtyytyväisyyttä.

## 7. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ TUTKIELMAN ETTIISSYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tämän Pro gradu -tutkielman tavoitteena oli selvittää miten Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityöntekijät kuvaavat työssä oppimisen suhdetta työhyvinvointiin. Aloittaessani tämän tutkielman tekoa syksyllä 2008, Jyväskylän aikuissosiaalityön organisoinnissa puhalsi kunta- ja palvelurakennemuutoksen vuoksi suuret muutokset tuulet. Sosiaalityö elää luonnollisena osana mukana yhteiskunnan muutoksissa ja oli selvää, että aikuissosiaalityötä koskettavat muutokset vaikuttavat aikuissosiaalityöntekijöiden työhön, työyhteisöön ja -ympäristöön. Kuten Nätti (1998, 44–45) on todennut työskentelyolosuhteissa tapahtuneiden muutoksien heijastavan vaikutuksiaan työntekijöiden työssä selviytymiseen ja jaksamiseen sekä jatkuvien muutoksiin sopeutumisen asettavan uusia haasteita ja oppimistarpeita, pohdin minäkin kunta- ja palvelurakennemuutoksen vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden työssä oppimiseen ja työhyvinvointiin syntyvän kuvan muodostumiseen. Niinpä halusin selvittää minkälaiset puitteet työn tekemiselle, työssä oppimiselle ja työssä koettavalle hyvinvoinnille aikuissosiaalityön yksikössä sosiaalityöntekijöille tarjoaa. Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseni alakysymykseksi muodostui: Millä tavoin sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään kunnan aikuissosiaalityössä kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen?

Koska halusin selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisen suhteesta työhyvinvointiin, koin tärkeäksi selvittää miten sosiaalityöntekijät käsittävät oppimisen, mitä merkityksiä oppiminen sosiaalityöntekijöiltä saa ja mikä mielletään työssä tapahtuvaksi oppimiseksi. Näiden heränneiden kysymysten myötä toiseksi alakysymykseksi syntyi: Miten sosiaalityöntekijät kuvaavat käsityksiään työssä oppimisesta?

Työssä oppimisen tavoin koin työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteen tarkastelulle merkitykselliseksi käsittää mitä työhyvinvointi sosiaalityöntekijöille tarkoittaa. Halusin saada selville mitä sosiaalityöntekijät tarkoittavat puhuessaan työhyvinvoinnista ja millä tavoin työhyvinvointi sekä

sen edistäminen on työntekijöiden mielestä huomioitu työyhteisössä. Tutkielmani kolmas alikysymys syntyi muotoon: Miten sosiaalityöntekijät käsittävät työhyvinvoinnin?

Etenen johtopäätöksissäni tutkielmani artikkeleiden kanssa samassa järjestyksessä eli käsittelen ensimmäiseksi tutkimuksessani esiin tulleita sosiaalityöntekijöiden kuvauksia työstään kunnan aikuissosiaalityössä kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen, toisena sosiaalityöntekijöiden kuvaavat käsityksiään työssä oppimisesta, kolmantena sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työhyvinvoinnista. Lopuksi teen kaikkien tutkielmassa tarkasteltujen kuvausten pohjalta johtopäätöksiä tutkimuskysymykseeni millainen suhde työssä oppimisella ja työhyvinvoinnilla on ja mitkä seikat siihen vaikuttavat.

## ***7.1 Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeinen aikuissosiaalityön yksikkö***

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen sekä samaan aikaan toteutetun tiimimallin käyttöönoton koettiin tulleen liian nopealla aikataululla sosiaalityöntekijöiden asiantuntevaa ammattitaitoa huomioimatta. Sosiaalityöntekijöille yllätyksellisen nopeasti tulleiden muutoksien koettiin tuoneen mukanaan haasteita niin yksilö- kuin työyhteisötasolla oppimiseen ja työssä koettavaan hyvinvointiin. Varsinkin entisen Maalaiskunnan puolelta Jyväskylän sosiaalihuollon organisaatioon liitetyille työntekijöille Jyväskylän malliin tottuminen toi mukanaan haasteen kohdata asiakkaita kiireisellä aikataululla, käsitellä asiakasasioita aikaisempaa enemmän dokumenttien tasolla sekä kirjata tarkemmin työn tuotoksia tietokoneelle. Kaikki haastatteluun osallistuneet kokivat tiimimallin käytön aloittamisen työyhteisössä. Tiimimallin koettiin vaativan aikaa, jotta mallin työnjakoa helpottava ajatus pääsee käytännössä toimimaan työyhteisössä.

Sennett (2002) on määritellyt työelämässä ihmisiin vaikuttavan kolme muutoksen voimaa: Instituutioiden jatkuvan uudelleen keksimisen, tuotannon jatkuvan erikoistumisen, sekä vallan keskittymisen ilman keskittämistä. (Sennett 2002, 46). Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat

esiin työhönsä kohdistuvan jatkuvaa tarvetta muuttua ja uudistua. Muutoksissa sosiaalityöntekijöiltä on odotettu uuden oppimista nopeasti. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen taustalla on kunnan tavoite tuottaa sosiaalipalvelut kuntalaisille kustannustehokkaammin laadusta tinkimättä. Instituutioiden uudelleen keksimisellä Sennett (2002) viittaa organisaatioiden jatkuviin uudistumispyrkimyksiin, jolloin mikä tahansa muutos näyttää olevan parempi vaihtoehto kuin toiminnan jatkuminen ennallaan. Toimintojen uudistamiseen tähtäävillä toimenpiteillä pyritään organisaation tuottavuuden parantamiseen ja tehokkuuden lisäämiseen joustavuutta lisäämällä, mikä tarkoittaa kuitenkin usein toimintojen supistamista ja sitä kautta työpaikkojen vähentämistä. Syväälle käyviä organisaatiomuutoksia on tehtävä muuttuvan kulutus- ja tehokkuuskysynnän vuoksi, vaikka ne voivat aiheuttaa ennemminkin epäjärjestystä ja sitä kautta tehottomuutta, niitä on kuitenkin. (Sennet 2002, 46–48, 104.) Jyväskylässä toteutetussa Kunta- ja palvelurakennemuutoksessa varsinkin entisen Maalaiskunnan työntekijöille tarjottiin monilta osin uutta työskentelytapaa. Myös kaupungissa työskennelleet sosiaalityöntekijät toivat esiin organisaatiomuutoksen ja tiimimallin käyttöönoton tapahtuneiden mielihetkoistaan huolimatta. Työntekijät saivat käsityksen, että uutta työskentelymallia pidettiin tilanteessa aikaisempaa parempana ja välttämättömänä. Organisaation muutokset lisäsivät monin osin sosiaalityöntekijöiden työtä. Tosin myös positiivisia kokemuksia työnvähentymisestä tuli esiin. Aineiston keruuhetkellä sosiaalityöntekijät kuvasivat tehokkuuteen pyrkimisen tuottavan epäjärjestystä työhön, aivan kuten Sennetkin (2002) on kirjannut tapahtuvan.

Sennetin (2002) toisen näkemyksen mukaan muutosvoiman, tuotannon joustavan erikoistumisen avulla markkinoille pyritään tuomaan entistä suurempi määrä tuotteita ja palveluita entistä nopeammin. Tavoitteena on vastata nopeasti kysynnässä tapahtuviin muutoksiin, joka on mahdollista ennen kaikkea kehittyvän teknologian vuoksi. (Sennet 2002, 49.) Sennetin (2002) näkemys yhdistyy sosiaalityöntekijöiden esiin tuomiin näkemyksiin niiltä osin, että yhteiskunnassa jyräävät muutosvoimat aiheuttavat aikuissosiaalityöhön taukoamatta uusia vaatimuksia moninaistuvien asiakasongelmien muodossa. Sosiaalityöntekijöiden oletetaan pystyvän vastaavaan laajenemaan asiakastarpeisiin liian vähäisillä resursseilla. Laki toimeentulotuesta (1202/2007) edellyttää käsittelemään toimentulotukihakemukset seitsemässä päivässä. Moninaisiin asiakasongelmiin lisättynä tämä vaatimus luo paljon painetta aikuissosiaalityöntekijän työhön.



Kolmannen Sennetin (2002) mukaisen muutokseen pakottavan tekijän, ilman keskittämistä keskitettyä valta, mukaan joustavassa järjestyksessä valta on organisaatiossa edelleen olemassa, mutta se näyttäytyy uudella tavalla. Ylimmän vallan keskukset ovat usein hahmottomia, mutta kuitenkin vahvoja. Rutiinien vastustamisesta syntynyt harhavaikutelma uudesta vapaudesta saattaa olla pettävä, sillä joustavuuden aikana valta on saanut uuden muodon. Uudessa kapitalisessa elämänmuodossa selviytyminen edellyttää kykyä päästää irti menneestä sekä kykyä hyväksyä ajan pirstaleisuus. Uusi talousjärjestys on lyhytjänteistä, jossa kartetaan rutiineja ja toimintoja järjestetään jatkuvasti uudelleen. Toiminnalta voi kuitenkin puuttua selkeä suunta. (Sennet 2002, 50-57.) Aikuissosiaalityöntekijät kuvailivat organisaation johdon olevan heistä kaukana, jopa saavuttamattomissa. Haastatteluista tuli esiin, että sosiaalityöntekijät kokivat organisaation johdon olevan tietämätön aikuisosiaalityön työn sisällöstä, mutta silti tekevän isoja ja vahvoja työhön vaikuttavia päätöksiä. Sosiaalityöntekijät kokivat työnsä olevan jatkuvaa muutoksessa elämistä, jossa muutosvastarinnan asenteella ei tee kuin hallaa itselleen. Työhön kohdistuvien päätösten kyseenalaistamisen ja perusteiden vaatimisen, saati päätösten muuttamisen vaatimista sosiaalityöntekijät kuvailivat energian hukaksi. Sosiaalityöntekijöiden kuvaus toi esiin, että he kokevat voivansa vaikuttaa oman työnsä järjestämiseen ja toteuttamiseen, mutta raamit sosiaalityöntekijöiden vaikutusmahdollisuuksille on asetettu organisaation johdosta tai laista ja asetuksista. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset jatkuvasti muuttuvasta työstä, jossa muutoksia aiheuttaa paitsi asiakaskunta myös organisaation tarve järjestää työtä uudelleen vastaa Sennetin (2002) aikaisempaa kuvausta työn nykyaikaisesta järjestämisestä. Jyväskylän kaupungissa suunnitellaan parhaillaan vuonna 2013 käyttöön otettavaa uutta palveluiden organisoimismallia, mikä tarkoittaa jälleen uusia muutoksia aikuissosiaalityöntekijöiden työhön. Jatkuvien muutosten vuoksi sosiaalityöntekijöiden työ on yhdenmukainen Sennetin (2002) kuvausten kanssa vallasta, työn pirstaleisuudesta sekä rutiinien vaihtumisesta joustavuuteen. Jatkuvien yhteiskunnan ja organisaatioiden muutoksien vuoksi tarve tutkia aikuissosiaalityöntekijöiden työtä ja siihen vaikuttavia tekijöitä ei tule loppumaan. Mielestäni aikuissosiaalityöntekijöiden työtä pitäisikin tutkia ja dokumentoida enemmän, jotta työn kehityssuunnista saataisiin yhtenäisiä näkemyksiä.

## **7.2 *Oppivasta yksilöstä oppivaan organisaatioon***

Sosiaalityöntekijät kuvasivat työssä oppimisen kautta syntyvään sosiaalialan asiantuntijaan vaikuttavan viisi elementtiä: tekninen oppiminen, kokemuksellinen oppiminen, vuorovaikutuksellinen

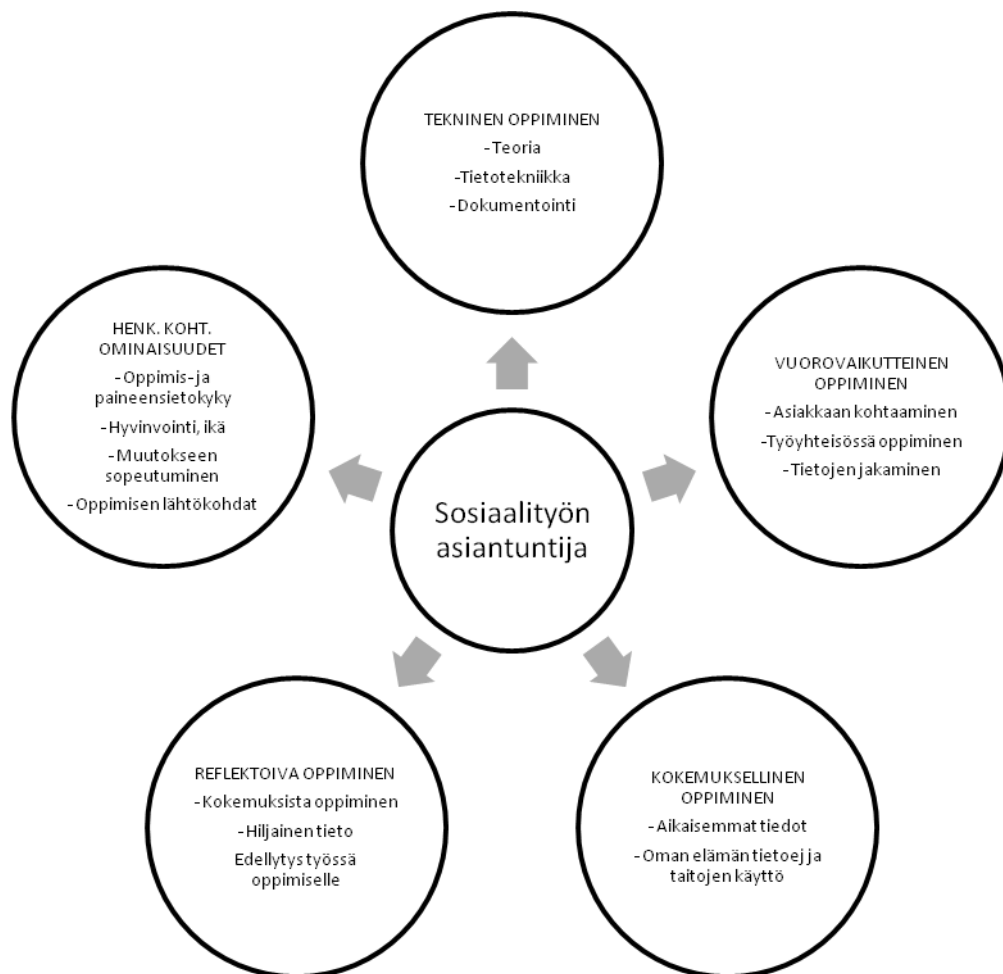
oppiminen, reflektiivinen oppiminen ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Edellä mainittujen tekijöiden taustalla vaikuttaa organisaation luomat mahdollisuudet oman työn kehittämiseen. Tähän haastateltavien mukaan vaikuttaa työtilat, yhteiset kokoukset tai palaverit muiden sosiaalityöntekijöiden tai koko työyhteisön kesken. Myös organisaation antama kannustus osallistua erilaisiin koulutuksiin ja järjestää koulutuksia koettiin työssä oppimiselle tärkeäksi.

Teknisellä oppimisella sosiaalityöntekijät tarkoittivat teorian oppimista ilman sen käyttöön ottoa. Tekninen oppiminen vaikuttaa työssä taustalla, mutta sosiaalityöntekijän työtä ei voi tehdä vain teknisten oppien pohjalta, koska työ vaatii paljon vuorovaikutusta ja reflektointia. Teknistä oppimista ovat esimerkiksi työtä raamittavat laitteet ja asetukset, joita on osattava, mutta joiden merkityksen ymmärtää vasta kun niitä pääsee käyttämään käytännön työssä. Myös dokumentointimenetelmien ja tietotekniikan käytön opettelu koettiin tekniseksi oppimiseksi.

Vuorovaikutteisen oppimisen koettiin olevan tärkeässä osassa sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät toivat esiin monia vuorovaikutustilanteita, kuten työyhteisökokoukset, keskustelut kollegan kanssa sekä asiakastapaamiset, joissa he ovat oppineet jotakin työn teon kannalta keskeistä. Tiedon jakaminen työyhteisössä on vuorovaikutteisen oppimisen lähtökohtana. Vuorovaikutuksen kautta opittua voi huomaamattaan käyttää asiakastilanteissa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat myös oppineensa vuorovaikutuksen kautta vuorovaikutuksesta ja kuinka toimia erilaisissa haasteellisissa tilanteissa.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin kaikkien omassa elämässä vastaan tulleiden kokemusten olleen ensisijaisen tärkeässä asemassa työtä tehdessään ja uutta oppiessaan. Oman elämän varrella vastaan tulleiden tietojen ja taitojen käytön nähtiin olevan tärkeää sosiaalityössä, jossa oppimisen vaatimukset ovat laajat ja koskaan et voi sanoa olevasi valmis. Niin omassa elämässä kuin työssäkin vastaan tulleista asioista oppiakseen ihmisen tarvitsee reflektoida. Sosiaalityöntekijät toivatkin esiin reflektionin olevan merkityksellistä saadakseen työaineksen hallittavaan muotoon ja oppiakseen tekemään työtä myös omaa hyvinvointia kunnioittaen. Reflektointi synnytti vastaajien mielestä hiljaista tietoa.

Oppimisen omiksi lähtökohdiksi sosiaalityöntekijät kuvailivat omaa suhtautumistaan oppimiseen, omaa teoriapohjaista tietoa sekä teorian ja käytännön käyttöönottokykyä. Henkilökohtaiseen oppimiseen vaikuttaa haastateltavien mielestä työntekijän oppimis- ja ongelmiensietokyky, luovuus, hyvinvointi, vireystaso, paineen sietokyky sekä muutoksiin sopeutuminen. Myös iän nähtiin olevan henkilökohtainen ominaisuus joka voi edistää tai heikentää oppimista. Vanhemmilla työntekijöillä oppimisprosessien läpikäyminen ja haltuunotto voi viedä nuoria enemmän aikaa, kun taas nuorilla monien asioiden opettelu samaan aikaan voi vaatia voimia ja tehdä oppimisen tehottomaksi. Olen kuvannut sosiaalityöntekijöiden kuvauksia asiantuntijuuteen vaikuttavasta oppimisesta kuviossa 7-1.



**KUVIO 7-1.** Sosiaalityön asiantuntija

Vaikka tämän työn tarkoituksena ei ollut tarkastella sosiaalityön työyhteisöä oppivana organisaationa, loivat vastaajat kuvauksissaan organisaation oppimiselle (esim. Senge 1990) tyypilliset kolme tasoa yksilön oppimisen, työyhteisössä oppimisen ja organisaatio oppimisen. Tämä varmasti kuvaa vastaajien taipumusta hahmottaa työssä tapahtuva oppiminen moniulotteisesti aloittaen omasta oppimisestaan ja laajentaen sitä tarkastelemaan koko organisaatiota. Toisaalta organisaation oppimisen eri tasojen nähdään olevan luonteva tapa tarkastella työyhteisössä tapahtuvaa oppimista (Esim. Senge 1990, Argyris 1995). Organisaatio oppimisen tarkastelu sosiaalihuollon organisaatiossa olisi mielenkiintoista ja varmasti paitsi työntekijöitä myös työnantajaa hyödyttävä tutkimuksen aihe. Toisaalta myös sosiaalityöntekijöiden oppimisprosessin tarkka kuvailu kaipaisi mielestäni lisää selvittelyä.

### **7.3 Hyvinvointia aikuissosiaalityössä**

Manka (2006) toi mallissaan esiin viisi työhyvinvoinnin muodostavaa elementtiä. Mankan mukaan työhyvinvointi koostuu organisaatiosta, esimiestyöstä, työn sisältötekijöistä, työyhteisön vuorovaikutuksesta sekä työntekijöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista. Organisaatio tukee hyvinvoinnin edistymistä, kun sen toiminta on tavoitteellista, kehittymisorientoitunutta ja joustavaa. Työhyvinvointia lisäävä esimiestoiminta sisältää sekä oikeudenmukaisen ja kumppanuuteen pyrkivän ihmisten johtajuuden että tavoitteellisen suoritusjohtamisen ulottuvuudet. Hyvä esimiestyö vahvistaa työntekijän työn hallinnan tunnetta. Hallinnan tunteeseen vaikuttaa kokemus riittävästä vaikutusmahdollisuuksista työntekijän toimintaympäristössä sekä työn sisällöllisistä ja ulkoisista kannustearvoista. Avoin vuorovaikutus sekä järkevää ja tarkoituksenmukaista resurssien jakaminen on merkityksellistä hyvinvointia vahvistavalle ryhmähengelle. Myös työntekijän oma tulkinta, persoonallisuus ja asennoituminen suhteessa itseensä ja työyhteisöön vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen. (Manka 2006, 15-18) Useiden tutkimusten perusteella (esim. Vataja & Julkunen 2004, Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 47) on todettu, että sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta keskeisiä tekijöitä ovat työn suunnitelmallisuus, työn arvostus, työn itsenäisyys ja vaikutusmahdollisuudet, johtamistapa, työyhteisön ilmapiiri ja tukirakenteet sekä osaamisen kehittäminen. Maini-

tuista tekijöistä monet löytyvät myös tämän tutkimuksen sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kuvaavista käsityksistä.

Tähän tutkielmaan osallistuneet sosiaalityöntekijät kuvailivat haastatteluissa työhyvinvointiin vaikuttavia tai edistäviä tekijöitä. Haastateltavat kuvasivat työhyvinvoinnin olevan merkityksellinen asia, johon työyhteisössä tulisi kokoaikaisesti pyrkiä. Työhyvinvointiin ja sen kokemiseen sekä sen edistämiseen työyhteisössä vaikuttavat jokaisen vastaajan yksilölliset kuvaukset ja näkemykset siitä mitä työhyvinvointi on. Sosiaalityöntekijät kuvailivat työhyvinvoinnin olevan työssä jaksamista, työstä palautumista, työssä viihtymistä ja motivoitumista hyvän olon tunteen lisäksi.

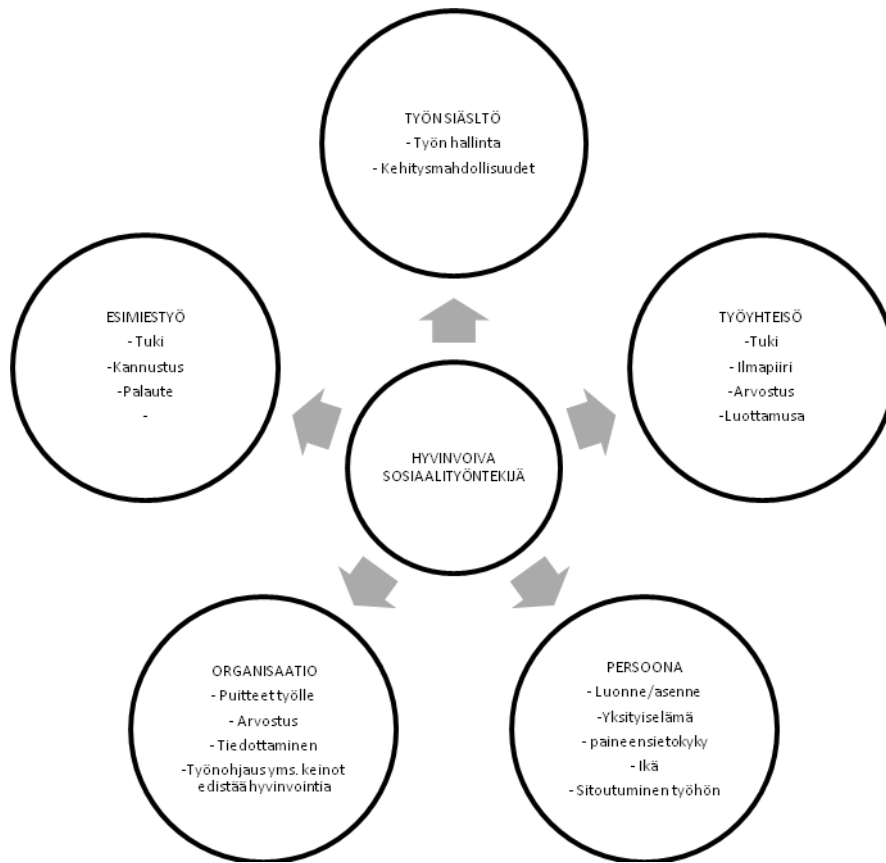
Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset työhyvinvointiin vaikuttavista elementeistä olivat hyvin samankaltaiset Mankan (2006) mallin mukaisesti. Sosiaalityöntekijöiden mielestä puitteet tehdä työtä luovat perustan niin työyhteisön kuin yksittäisen työntekijän hyvinvoinnille. Organisaation nähtiin olevan vastuussa järjestää työskentelyolot työhyvinvointia edistäviksi ja ylläpitäviksi. Tärkeiksi asioiksi sosiaalityöntekijät nostivat organisaatiosta tulevan arvostuksen, resurssien päivittämisen, työn sisällön järjeistämisen yksittäisen työntekijän panosta vastaaviksi, työyhteisen järjestäytymisen työn jouhevaa tekoa edistäväksi. Lisäksi organisaation koettiin vaikuttavan työhyvinvointiin työntekijöiden työergonomian ja hyvinvointiin työterveyden avulla kuin myös järjestämällä sosiaalityön kaltaiseen raskaaseen työhön työnohjausta, virkistysmahdollisuuksia sekä foorumin palautteen saamiseen ja antamiseen. Kehityskeskustelut ovat toimineet viimeisten vuosien aikana palautefoorumina.

Sosiaalityöntekijät kuvailivat esimiestyön vaikuttavan heidän työhyvinvointiin merkittävästi. Esimieheltä toivottiin saavan tukea ja kannustusta työntekoon ja varsinkin haastavissa asiakastilanteissa. Tämän vuoksi esimiehen tavoitettavuus koettiin tärkeäksi. Sosiaalityöntekijät kuvasivat lähiesimiehensä tuntevan hyvin heidän työtään ja edistävän työssä jaksamista. Etäisempien esimiehien tietoja aikuissosiaalityöstä ja sen tekemisestä sosiaalityöntekijät kuvasivat puutteellisiksi ja esimiesten tuen olevan myös sen mukaista.

Aikuissosiaalityö vaatii monenlaisia taitoja ja tietoja toimia erilaisten ongelmien kanssa painivien ihmisten kanssa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat työn sisältönsä olevan haastavaa ja monien vaatimusten vuoksi myös ajoittain hyvin raskasta. Työssä jaksamisen keinoksi sosiaalityöntekijät toivat esiin mahdollisuuden oppia työssä ja kehittää omaa osaamistaan. Oppimisen nähtiin parantavan työn hallinnan tunteen myötä työssä jaksamista ja työmotivaatiota sekä innostusta. Työn suunnitelmallisuus ja vaikutusmahdollisuudet aiheuttivat myös vastaajille työtyytyväisyyttä.

Työyhteisössä työhyvinvoinnin tilan koettiin olevan vaihteleva. Yhteiseen hyvinvointiin vaikutti organisaation muutokset, resursointi, ajankäyttö sekä työntekijöiden työhön heijastuva henkilökohtainen hyvinvointi. Työyhteisön sisäinen luottamus ja arvotus toisen työhön koettiin merkitykselliseksi. Työyhteisön tärkeimmäksi ominaisuudeksi sosiaalityöntekijät nostivat kollegoilta saatavan tuen työlleen. Työntekijöiden vastauksissa tuli esiin myös huumori, jonka on koettu monesti olleen helpottava tekijä kuormittavassa ja stressaavassa työtilanteessa.

Kuten Mankan (2006) mallissa, myös tässä tutkielmassa henkilökohtainen elämä ja erilaiset persoonalliset ominaisuudet nousivat esiin työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Työhyvinvoinnin lähtökohdaksi vastaajat nostivat yksityiselämän, joka heijastuu niin hyvässä kuin pahassa työssä koettuun hyvinvointiin. Työntekijän asennoitumisen työtä kohtaan, elämäntilanteen sekä paineensietokyvyn lisäksi yksilöllisinä hyvinvointiin vaikuttaviin ominaisuuksiin lukeutui työntekijän ikä ja osaaminen. Vanhemmat haastatteluun osallistuneet kuvailivat työn rutinoitumisen ja jatkuvien oppimisen vaateiden heikentävän heidän työssä viihtymistään ja jaksamistaan. Toisaalta nuoret ja pitkälti myös epäpätevät vastaajat kokivat oman osaamisensa puutteen moninaisissa vaateissa tarkoittavan jatkuvaa huonommuuden tunnetta ja työssä oppimista. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla koettiin olevan merkitystä työhön sitoutumiseen. Olen havainnollistanut haastateltavien esiin tuomia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä kuviossa 7-2.



**KUVIO 7-2.** Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä

Haastatteluistani on käynyt ilmi, että aikuissosiaalityö koetaan varsin raskaaksi. Haastatteluiden ja lukemieni muiden tutkimusten (esim. Kotro 2008, Karvinen-Niinikoski ym. 2005, Meltti ja Kara 2009) pohjalta olen huolissani sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamisesta. Suomen sosiaalihuoltoa vaivaa pula pätevistä työntekijöistä ja kun valmistuneet nuoret työntekijät kokevat työn nopeasti liian raskaaksi, ei tilanne tule pian muuttumaankaan. Mielestäni sosiaalipalveluita järjestävien kuntien tulisi pohtia nuorille työntekijöille työhön tuloon sopeutumispakettia, jolla työn alkuun saisi paljon tukea ja nykyistä enemmän aikaa omaksua uudet asiat. Ehkä näin jatkuminen työssä näyttäisi todennäköisemmältä. Vanhemmat, jo työhön väsähtäneet työntekijät, kaipaisivat samankaltaista kevennystä työhönsä, jotta he jaksaisivat tehdä eläkeikään tai jopa pidempään, sosiaalityötä.

Aikuissosiaalityön kaltaista raskasta ja vaativaa työtä ei voida tutkia liikaa. Tosin hyvinvointiongelmiensa toteamisen sijaan, sosiaalityössä olisi tarvetta tehdä evaluoivia ja kehittäviä tutkimuksia,

jolla työstä saisi vähemmän raskaan ja mukavamman. Toki myös huomioin kiinnittäminen hyvinvointia horjuttavien työolojen järjestämiseen on yksi tapa pyrkiä kehittämään työssä jaksamista.

#### ***7.4 "No nää asiat kulkee tietysti käsi kädessä"***

Olen tarkastellut tässä tutkielmassa työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välistä suhdetta. Tutkielmaan haastateltavat sosiaalityöntekijät kokivat työssä oppimisen olevan vahvassa suhteessa työhyvinvointiin ja toisinpäin. Työssä oppimisen koettiin antavan hallittavuutta ja sitä kautta itsevarmuutta sekä hyvinvoinnin tunnetta työhön. Uuden oppimisen koettiin myös virkistävän, innostavan ja motivoivan työssä. Varsinkin erilaisten koulutustilanteiden koettiin tuovan uusia työkaluja ja piristystä arkiseen työntekoon. Työhyvinvoinnin puolestaan koettiin vaikuttavan työssä oppimiseen siten, että jaksava ja tyytyväinen työntekijä on innostunut ja motivoitunut oppimaan uutta ja käyttämään oppimaan työssä Kunta- ja palvelurakennemuutoksen kaltaisen voimakasta muutosprosessia läpikäyvässä organisaatiossa syntyy helposti vaaraksi, että jatkuva oppimisen ja kehittämisen vaatimus kääntyy itseään vastaan. Tällöin uuden oppimisen, kehittämisen ja kehittymisen paineesta voi tulla työntekijöille lisärasite, mikä koetaan käytännössä työmäärän lisääntymisenä sekä jatkuvana ponnisteluna yhä vaativampien oppimistavoitteiden saavuttamiseksi. Muutoksia ja uudistuksia toteutettaessa olisi olennaista kiinnittää huomiota siihen, kenen ehdoilla joustavuutta ja uudistuksia loppujen lopuksi viedään eteenpäin. Keskeisintä olisi huomioida myös mitä työelämässä tapahtuvat muutokset ja työssä oppimista koskevat vaatimukset tarkoittavat työntekijöiden näkökulmasta. Olen koennut tässä tutkielmassa esiin tulleet teemat työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta kuvioon 7-3. Kuviossa olen käyttänyt luokitteluna sosiaalityöntekijöiden työikää.



<b>Ikä</b>	<b>Vanha</b>	<b>Kesk.</b>	<b>Nuori</b>
<b>Työssä oppimisen / Työhyvinvoinnin suhde</b>	Vankka asiantuntija.	Hyvä pohja työntekoon.	Heikko osaamis pohja työntekoon, jokainen päivä vaatii uuden oppimista.
<b>Hyvä</b>	Haluaa oppia uutta, haluaa jakaa osaamistaan nuoremmille. Kehittää itseään. On jaksavainen ja työ maistuu hyvälle.	Työhön on kehittynyt hyvä rutiini ja työ tuntuu hyvältä. Innostuu ja motivoituu koulutuksista. Tukee muiden osaamista jakamalla tietoaan. Hakee tietoa työhön itsenäisesti.	On motivoitunut ja halukas oppimaan uutta. Lukee vapaa-ajalla ammattikirjallisuutta. Kokee työn mielenkiintoiseksi ja oman voinnin hyväksi.
<b>Huono</b>	Odottaa eläkkeelle pääsyä/ miettii mitä lomivoisi pitää. On tyytymätön työhön. Ei halua enää oppia mitään uutta, koska kokee sen turhaksi.	Kokee koulutukset turhiksi. Ei ole motivoitunut tekemään työtä vaan kokee työn raskaaksi ja tylsäksi. Suunnittelee työpaikan vaihtamista.	Ei jaksaa oppimisvaateita. Kokee työn liian raskaaksi. Haluaa vaihtaa työpaikkaa / -alaa.

**KUVIO 7-3.** Työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhde ikätasoisesti tarkastellen

Kaikista käsittelemistäni teemoista esiin nousi sosiaalityöntekijän työhön huolestuttavan paljon vaikuttavia tekijöitä. Organisaation osoittama arvostus ja sen puute nousi esiin merkittävänä tekijänä. Arvotuksen puutteen koettiin liittyvän palautteen kuulemisen puutteeseen, tiedottamisen puutteeseen, virkistyspäivien järjestämiseen, kouluttautumismahdollisuuksiin sekä esimiehiltä saatavaan tukeen. Myös yhteiskunnan ja asiakkaiden arvostuksen koettiin olevan puutteellista. Sosiaalityöntekijöiden kokemaa arvostusta viittaa siis vahvasti myös työssä viihtymiseen. Organisaation johdolla on mahdollista parantaa työntekijöiden kokemaa arvostusta puuttamalla edellä mainittuihin seikkoihin.

Yhteiskunnalta saatavaan arvostukseen puolestaan vaikuttavat paitsi sosiaalityöntekijät itse omalla toiminnallaan sekä itse luodessaan imagoa työstään. Myös sosiaalityöntekijöiden asiantuntevuuden tarpeen myöntäminen julkisesti voisi lisätä arvostusta.

Toisena huolestuttavana seikkana esiin nousi kiire, joka on rytmittänyt organisaatiomuutosta ja oppimisen mahdollisuuksien käyttöä. Jatkuva kiireessä eläminen luo riittämättömyyden tunnetta ja huonontaa työssä koettavaa hyvinvointia. Kiireen myös myötä asiakkaat saavat heikompa palvelua. Ainoana ratkaisuna kiireen parantamiseen nähtiin resurssien lisäämisen. Myös työnjakoon liittyvät epäselvyydet nousivat esiin kaikissa tutkielman teemoissa. Työnjaon koettiin heikentävän työhyvinvointia, kun työntekijät eivät tiedä mitä heiltä odotetaan ja mihin heidän tulisi valmistautua. Oman osaamisen päivittäminen on myös hankalaa, jos sovittu työnkuva ja toteutettavat tehtävät eivät vastaa toisiaan. Organisaatiossa oli aloitettu tiimimalli, jonka tarkoituksena oli selvittää työnjaolliset ongelmat. Toivottavaa olisi, että tiimimalli on toiminut suunnitelmien mukaan luoden rauhaa työnjakokysymykseen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on löytää uusia ja jopa yllättäviäkin asioita ja ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 151–152). Suurimmat löydökseni koen tehneeni sosiaalityöntekijöiden kuvaillessa organisaationsa toimintaa Kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen, jossa työntekijät toivat monin paikoin esiin tyytymättömyyttään työn organisointia kohtaan. Mielestäni on hienoa, että asia tuli ilmi haastatteluissani, mutta ennen kaikkea se, että vastaajat olivat antaneet palautetta suoraan organisaation johdolle. Ikävää tosin on, että sosiaalityöntekijät kokivat arvostuksen puutetta, kun heidän mielipidettään ei haluttu kuulla. Voin vain toivoa, että tilanne Jyväskylän aikuissosiaalityön yksikössä on tänään toisenlainen kuin keväällä 2009.

Työssä oppimista ja työhyvinvointia kuvaavat käsitykset eivät mielestäni tuottaneet kovinkaan yllätyksellisiä tuloksia, vaan noudattivat pitkälti jo aikaisemmin saatujen tutkimusten tuloksia (esim. Forsma, 2010, Manka, 2006). Tosin sekä työssä oppiminen että työhyvinvointi vaativat molemmat lisää kehittämistä sosiaalihuollon yksiköissä.

## **7.5 Tutkimuksen eettisyyden arviointi**

Tuomen ja Sarajärven mukaan tutkimus tulee suorittaa aina hyvää tutkimusetiikkaa noudattaen. Eettisten kysymysten tarkastelu tulee kohdistaa tutkimushenkilöiden itsemääräämisoikeuteen, yksityisyyden kunnioittamiseen, anonymiteetin säilyttämiseen ja aineiston luottamuksellisuuden turvaamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125). On myös tärkeää, ettei tutkimuksesta ole haittaa siihen osallistuneelle työyksikölle. Olen pyrkinyt huomioimaan kaiken tämän tätä tutkielmaa tehdessäni. Olen koettanut pitämään eettiset kysymykset mielessäni ja toteuttamaan tutkimustani niiden mukaisesti tutkimusprosessin kaikissa eri vaiheissa.

Ennen tutkimusaineiston hankintaan ryhtymistä olen kysynyt luvan Jyväskylä kaupungilta kerätä haastatteluaineistoa teemahaastattelun muodossa kunnan aikuissosiaalityöntekijöiltä. Lisäksi lähetin kaikille haastatteluun osallistuneille ennen haastattelua sähköisen kirjeen, jossa oli tutkimusaiheen lisäksi mukana runko teemahaastattelusta, jotta he voisivat etukäteen perehtyä aiheeseen rauhassa ja siten paremmin vastata kysymyksiin haastattelussa. Haastateltavat kokivat tämän miellyttäväksi ja itse koen tekemäni ratkaisun hyvin perustelluksi. Haastattelupyynnön saaneet aikuissosiaalityöntekijät vastasivat minulle sähköpostitse halustaan tulla haastateltavaksi ja sähköpostitse sovimme myös haastateltaville parhaiten sopivimman ajan ja paikan haastatteluille.

Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127). Pyrin toimimaan tutkimustyössäni ja tutkijana tutkijan eettisiä ohjeita noudattaen. Käsittelin työssäni aikuissosiaalityöntekijöiden haastatteluissa esiin tuomia kuvauksia. Olen halunnut olla uskollinen haastateltavien käsityksille sekä näkemyksille ja tuoda heidän äänensä tutkielmani sivuille litteroitujen haastattelu- ja suorien lainauksien muodossa. Kerroin sosiaalityöntekijöille haastatteluiden aluksi, että tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia ja pyrin pitämään heidän henkilöllisyyden salassa käyttämällä tekstilainauksissa koodausta. Olen pyrkinyt valitsemaan lainaukset niin, että haastateltavien näkemykset tulevat esille, heidän anonymiteettia kuitenkaan vaarantamatta. Koin tämän tehtävän melko haastavaksi, koska tutkielmassa käsitellyissä teemoissa toimipaikan sijainti sekä vastaajan työ- ja kronologinen ikä vaikuttivat paljon sosiaalityöntekijän esiin tuomiin kuvauksiin. Tämän vuoksi päätin poistaa lainauksista tunnistetiedot.

Mielestäni on eettisesti tärkeää pohtia myös tutkimusaiheen merkityksellisyyttä. Huomion kiinnittäminen sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä oppimiseen sekä pyrkimys edistää heidän työhyvinvointiaan ja työnkehittämistään ovat mielestäni yhteiskunnallisena arvoina merkityksellisiä. Tutkimusaiheen tärkeyttä on lisännyt jatkuvat sosiaalialan organisaatioihin kohdistuvat muutokset, jotka asettavat niin työhyvinvoinnin kuin työnkehittämisenkin entistä huomionalaisempaan asemaan ja tekevät niistä aikaisempaa merkityksellisempiä. Kokisin moraalittomaksi olla puuttumatta työhyvinvoinnin tilaan ja työuupumukseen, kun yhä useampi meistä kokee työssä jaksamisen haasteeksi ja työelämässä tulisi tulevaisuudessa jaksaa yhä pidempään. Tähänkin tutkimukseen osallistuneet iäkkäämmät vastaajat toivat esiin väsymystään ja toivettaan jäädä eläkkeelle heti kuin mahdollista. Työkokemuskaaren toisessa päässä sosiaalialan haasteena on saada pätevien, koulutettujen vastavalmistuneiden sosiaalityöntekijöiden pysymään alalla. Myös tähän tutkimukseen osallistuneet nuoremmat vastaajat pohtivat omaa jaksamistaan alalla sekä alanvaihtoa. Muut useat aikaisemmat tutkimukset ovat tuoneet esiin samankaltaisia ongelmia sosiaalialan tulevaisuuden työllistämistä (Esim. Karvinen-Niinikoski 2005, 109-110, ) Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää voiko työssä oppiminen parantaa aikuissosiaalityöntekijöiden työssä koettua hyvinvointia. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella panostaminen itsensä kehittämisen mahdollisuuksiin työssä voi olla vastaus sosiaalialan tulevaisuuden työllistämisen kysymyksiin. Olennaista itsensä kehittämisessä olisi huomioida työntekijöiden työikä ja siihen liittyvät oppimisen ja hyvinvoinnin tarpeet. Mielestäni sosiaalialan työnantajien tulisi osata suhtautua joustavasti eri elämän- ja työtilanteessa oleviin työntekijöihinsä ja kuunnella tarkemmin työntekijöiden yksilöllisiä osaamisen tarpeita, joilla voidaan parantaa työssä jaksamista ja viihtymistä.

Olennaista on tarkastella myös tutkijan eettistä herkkyyttä, koska tutkimuksen lähtökohtana oli tutkijan oma kokemus sosiaalialan ympärillä vellovasta työhyvinvoinnin puutteesta ja työssä oppimisen tarpeesta. Tutkimusprojektin alusta alkaen yritin suhtautua työssä koettuun hyvinvointiin ja oppimisen mahdollisuuksiin tai tarpeisiin mahdollisimman avoimesti, omat lähtökohdat sekä tunteet sivuuttaen. Pyrkimyksenäni on ollut suhtautua mahdollisimman objektiivisesti ja antaa aineistoni puhua. Olen työskennellyt tutkielmaani tehdessäni kymmenen kuukautta Jyväskylän kaupungilla lastensuojelun avohuollossa. Tuossa vaiheessa aineisto oli kuitenkin jo analysoitu ja tulokset tiedossa. Olen parhaani mukaan pyrkinyt sivuuttamaan tässä työssä omat kokemukseni Jyväskylän sosiaa-

lihuollosta ja kertoa haastateltavieni kuvaukset. Tiedostan kuitenkin, että omat kokemukseni ovat saattaneet vaikuttaa esimerkiksi sanavalintoihini.

Suomen Akatemian tutkimuseettisten ohjeiden (2008) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkijat soveltavat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä toteuttavat tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). Tutkija on tutkimuksen valmistuttua, luvannut luovuttaa valmiin tutkimusraportin Jyväskylän kaupungille.

## **7.6 Tutkimusprosessin kuvaus ja arviointi**

Eettisyys koskee myös tutkimuksen laatua. Tutkijan on huolehdittava siitä, että tutkimussuunnitelma on laadukas, tutkimusasetelma sopiva ja raportointi hyvin tehty (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127). Tutkimusprosessi käsittää käsitteellisen ja empiirisen (käytännön) vaiheen. Tutkimusasetelman määrittäminen kuuluu käsitteelliseen vaiheeseen. Tutkimusasetelmassa määritellään ketä ja mitä tutkitaan ja missä ympäristössä tutkimus toteutuu. Menetelmävalinnoissa määritellään menetelmät joilla tutkimus toteutetaan. Tutkimussuunnitelma laaditaan edellä mainittujen pohjalta. Tutkimusprosessia voidaan arvioida näiden kaikkien vaiheiden kautta, onko se ollut onnistunut. Kvalitatiivinen tutkimusprosessi voi olla varsin joustava verrattuna kvantitatiiviseen prosessiin. Tämän lisäksi laadullinen tutkimusprosessi on tekijälleen varsin haastava. Kvalitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet voivat olla päällekkäisiä, eli esimerkiksi aineiston keruu ja analysointi voivat tapahtua osin samaan aikaan kuten omassa tutkimuksessani. (Hirsjärvi ym. 2003, 59.)

Omassa Pro gradu -tutkielmassani keräsin ja hain tietoa kuntiin kohdistuvista muutoksista, työhyvinvoinnista ja työssä oppimisesta aluksi lukien aihetta koskevia aikaisempia tutkimuksia ja artikkeleita sekä muuta ajankohtaista. Tämän vaiheen jälkeen aloin rakentaa tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Mietin, mitä haluan tutkimuksellani selvittää ja sen pohjalta laadin tutkimukselleni tutkimuskysymyksen ja siihen liittyvät alikysymykset. Olin opiskellut fenomenografiaa käsittelevän menetelmäkurssin ja pohdin, voisinko toteuttaa opinnäytteeni fenomenografista tutkimusotetta käyt-

täen. Fenomenografisessa tutkimusotteessa on tavanomaista käyttää aineistonkeruussa haastattelua ja minäkin päädyin yksilöllisiin teemahaastatteluihin. Haastattelun teemoiksi muodostui kunta- ja palvelurakennemuutos, työhyvinvointi, työssä oppiminen, työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin välinen suhde. Teemoihin liittyvät haastattelukysymykset laadin sen fenomenografisen tutkimusote mielessäni pitäen, pyrin tekemään kysymyksen niin, että saisin mahdollisimman paljon haastateltavien kuvauksia ja käsityksiä kysytystä aiheesta. Fenomenografian keskeinen käsite on käsitys, mutta sen määrittely on arvioitu olevan epäselvää. Sama käsite voidaan ymmärtää kontekstista riippuen ymmärtää eri tavoin (Uljens 1992). Ymmärtääkseni haastateltavien tarkoittaman käsitteen oikein, pyysin haastateltavia kuvailemaan tilannetta. Lisäksi pyrin vielä keskustelemaan aiheesta tarkistaakseni, että olin ymmärtänyt haastateltavan käsityksen oikein. Mahdollista toki on, että ymmärsin haastateltavan väärin ja tarkastelullani ohjasin haastateltavaa vastaamaan toisin kuin mitä hän alun perin oli tarkoittanut. Tein haastattelut pääsääntöisesti haastateltavien työhuoneissa rauhallisissa tilanteissa. Haastattelut sujuivat hyvin ja koin haastatteluissa syntyneen luottamuksellisia keskusteluja. Keskusteluissa haastateltavat saivat kertoa varsin vapaasti haastattelun teemoista. Nauhoitin kaikki haastattelut ja säilytin tallenteet huolellisesti etteivät ne joutuneet asiaankuulumattomien käsiin. Tämän jälkeen litteroin haastatteluaineiston sanatarkasti. Ennen analysointia luin litteroituja tekstejä usean kerran läpi. Tämän jälkeen analysoin aineiston Uljensia mukailleen (Uljens 1989) fenomenografisen tutkimusotteen mukaisesti viidesti luokittelemalla. Analysointivaiheet olivat suhteellisen ison aineiston vuoksi työläitä ja aikaa vieviä. Fenomenografisen aineiston analysointi on luonteeltaan vuorovaikutteista, koska tietyssä aineiston analysointivaiheessa tehty ratkaisu ei vaikuta ainoastaan seuraaviin vaiheisiin vaan myös takautuvasti tätä ratkaisua edeltäneisiin vaiheisiin. Tämän vuoksi tutkija joutuu aineistonsa analysoinnissa sekä toistamaan eri vaiheita useamman kerran että myös suorittamaan eri vaiheita osittain samanaikaisesti. (Marton 1994.) Sain monipuolisia käsityksiä tutkimuskysymykseeni ja sen alikysymyksiin. Fenomenografisen tutkimusotteen mukaisesti järjestelin vastaukset ylä- ja alakategorioihin sekä käsitysluokkiin. Uljensin (1989) ja Martonin (1994) mukaan kategorioiden ja käsitystyyppien muodostuminen on sinällään jo tutkimustulos. Tarkastelin eri kuvauksista syntyneitä kategorioita ja jatkoin analysointia kokoamalla ne kokoaviksi käsitteiksi (abstrahointi) viitekehyksessä käyttämäni työn muutos työhyvinvointi ja työssä oppimisen teorioiden avulla.

Uljens (1992) kritisoi fenomenografiaa siitä, että siinä ei kiinnitetä riittävästi huomiota kontekstiin eikä yksilöihin. Ahosen (1996) mukaan fenomenografia tavoittelee tulosten teoreettista yleisyyttä, jossa ei olla kiinnostuneita yksittäisen henkilön kokemuksista. Olen pyrkinyt tutkimuksessani kuvaamaan sen kontekstin, jossa haastattelut on tehty. Mukana oli haastateltavia monista eri aikuissosiaalityön toimistoista ja työyhteisöistä Jyväskylän alueelta sekä erilaisissa elämäntilanteissa olevia ja eri-ikäisiä ihmisiä. Vaikka tutkimustuloksissa päädytään yleistettävissä oleviin päätelmiin, on jokainen yksilö omilla kuvauksillaan luonut tulokset ja näin ollen koen, että kontekstiin ja yksilöihin on kiinnitetty tutkimuksen tuloksissa huomioita. Olen tyytyväinen saamiini tuloksiin ja voin vain toivoa, että ne aidosti edistävät sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja työssä kehittymisen mahdollisuuksia.

## **7.7 Tutkimuksen luotettavuus**

Luotettavuuden arviointi kohdistuu koko tutkimusprosessiin, joten oleellisena seikkana voidaan pitää koko prosessin mahdollisimman tarkkaa kuvaamista (Eskola & Suoranta 2000, 210, 213). Yleisiä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteerejä ovat esittäneet Cuba ja Lincoln (1985). Kriteereitä ovat uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. Uskottavuus edellyttää sitä, että tulokset on kuvattu niin selkeästi, että lukija ymmärtää mitä analyysissä on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen vahvuudet ja rajoitukset. Uskottavuus kuvaa myös sitä, miten hyvin tutkijan muodostamat luokitukset ja kategoriat kattavat aineiston. Aineiston ja tulosten suhteen kuvaus on tärkeä luotettavuuskysymys (Cuba & Lincoln 1985). Siirrettävyyden varmistamiseksi edellytetään aina huolellista osallistujien valinnan ja taustojen selvittämistä sekä aineiston keruun ja analyysin kuvausta. Tässä mielessä oman tutkimukseni uskottavuus ja siirrettävyys toteutuvat hyvin. Olen haastatellut tutkielmaani kaikki Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityöntekijät eikä heidän kesken ole tehty valintaa. Haastattelujen luotettavuutta ja aineiston aitoutta puolustaa mielestäni myös se, että koin haastateltavien luottaneen minuun vastauksia antaessaan sen vuoksi, että olen ulkopuolinen haastattelija enkä tutkimukseen osallistuneen työyhteisön jäsen. Tutkimuksen luotettavuutta lisää omalta osaltaan temahaastattelun käyttö tutkimusaineiston keruuvälineenä. Haastattelun avulla tutkijan on mahdollista kerätä aineisto, jonka pohjalta voi luontevasti tehdä tutkittavasta ilmiöstä päätelmiä (Hirsjärvi & Hurme 1993, 40). Tutkimuksen luotettavuutta on myös pyritty paran-

tamaan kuvaamalla aineiston analysointivaihe runsaiden haastattelulainauksen avulla mahdollisimman tarkasti.

Fenomenografisessa tutkimuksessa ei pyritä absoluuttiseen totuuteen eikä sen saavuttamisen uskota olevan mahdollistakaan. Tavoitteena on, että tehdyt tulkinnat ovat perusteltuja, hyväksyttäviä ja puolustettavissa olevia. (Uljens 1991.) Ahosen (1996) mukaan fenomenografisen tutkimuksen luotettavuus perustuu aineiston ja johtopäätösten validiteettiin, jolla on kaksi ulottuvuutta: aitous ja relevanssi. Aitous merkitsee sitä, että aineiston ja johtopäätösten tulee vastata tutkimukseen osallistuvien ajatuksia, ja relevanssi sitä, että niiden tulee liittyä tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin. Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa ja tutkimusta kokonaisuutena arvioitaessa, painottuu tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus (koherenssi). Aineiston analyysin kohdalla painottuu, miten aineisto on analysoitu, miten tuloksiin ja johtopäätöksiin on päästy. Olen pyrkinyt analysoimaan aineiston rehellisesti ja vääristelemättä haastateltavien kuvauksia ja käsityksiä. Olen pyrkinyt ymmärtämään mitä haastateltavat sanovat omasta aikuissosiaalityön yksiköstään, organisaatiostaan, työhyvinvoinnista, työssä oppimisesta sekä työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin suhteesta ja mikä merkitys heidän vastauksillaan on etsimäni tiedon ja kysymysten suhteen. Pyrkimyksistäni huolimatta on mahdollista, että olen tulkinnut jonkun kuvauksen väärin ja tällöin tutkimuksen aitous on voinut kärsiä. Relevanssia tutkimuksessani on pyrkinyt samaan useita aikaisempia tutkimuksia käyttämällä ja liittämällä omat tulokseni niihin.

Tutkimuksella ei tavoitella tilastollista yleistettävyyttä vaan teoreettista yleisyyttä tai yleistämistä eli tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä tutkimustilannetta vastaaviin tilanteisiin (Ahonen 1996,35). Tähän tutkimukseen kerätyn aineiston lähtökohtana oli haastateltavien omat kokemukset ja näkemykset organisaationsa toiminnasta, työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista. Haastatteluisissa esiin nousseet organisointi- ja ihmissuhdekysymykset saattavat olla arkaluonteisia ja tilannekohtaisia ja se takia uskon aineiston keruuhetken vaikuttaneen paljon tutkimustuloksiin: juuri organisaatiomuutoksen kokeneilla, kovan paineen ja stressin alla työskentelevillä työntekijöillä esimerkiksi saattaa olla kriittisempi näkökulma organisaationsa toimintaan kuin työöloihin ja – tilanteeseen tyytyväisillä työntekijöillä. Tutkimuksen aineisto on kuitenkin kerätty tietyllä hetkellä, jolloin työntekijöiden näkemykset ja kokemukset ovat tuottaneet tietynlaisia tuloksia. Tutkimuksesta saadut tulokset vah-



vistavat kuitenkin niin tutkimuskysymyksen kuin alkikysymystenkin kohdalla aikaisemmista tutkimuksista saatuja tuloksia, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta. Haastattelin tutkimukseeni 13 Jyväskylässä työskentelevää aikuissosiaalityöntekijää. Haastateltavien määrä on siinä määrin pieni, että tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä edes Jyväskylän sosiaalihuollossa työskenteleviin. Tarkoituksenani ei ollut päästä yleistykseen, niin kuin ei kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus yleensä ole. Toivon että tutkimukseni organisaatio pystyy kuitenkin luomaan tämän tutkimuksen kautta jonkinlaisen mielikuvan työntekijöidensä kokemuksista ja näkemyksistä suhteessa organisaationsa muutokseen sekä sen vaikutuksista työssä oppimisen ja työhyvinvoinnin väliseen suhteeseen.

## KIRJALLISUUS:

- Ahonen, S. (1994). Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa: Syrjälä, L. ym. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä Oy, 114 - 160.
- Alasoini, T. & Kyllönen, M. (1998). Aallon harjalla. Kansallisen työelämän kehittämisohjelma. Raportteja 4. Vuosikirja 1998. Helsinki.
- Aro, A. (2001). On niin kiire, ettei ehdi tehdä mitään. Helsinki, Edita.
- Askheim, O. (2003). Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*. Vol.6. No.3. Routledge. 229–240.
- Barth, R.. & Lloyd, C. & Christ, S. & Chapman. M. & Dickinson, N. (2008). Child welfare worker characteristics and job satisfaction: A national study. *Social Work*. Vol. 53. No. 3. 199–209.
- Bauman, Z. (1996). Postmodernin lumo. Vastapaino. Tampere.
- Beckett, D. & Gough, J. (2004). Perceptions of professional identity: a story from paediatrics. *Studies in Continuing Education* 26 (2), 195–208.
- Beckett, D. (2001). Hot action at work: a different understanding of “understanding”. Teoksessa: T. Fenfick (toim.) Sociocultural perspectives on learning at work. New York: Jossey-Bass, 73–83.
- Billett, S. (2002). Workplace pedagogic practices: Co-participation and learning. *British Journal of Educational Studies* 50 (4), 457–483.
- Billett, S. (2003). Workplace pedagogic practices: Participatory practices and individual engagement. Paper presented at the European Conference on educational research, Hamburg, 17.–20.9.2003
- Billett, S. (2004). Learning through work: Workplace participatory practices. Teoksessa: H. Rainbird, A. Fuller & A. Munro. (toim.) Workplace learning in context. Lontoo: Routledge, 109–125. Blackler, F. 1995. Knowledge, knowledge
- Boud, D & Garrick, J.(1999). Understandings of work place learning. Teoksessa Boud, D & Garrick, J. Understanding learning at work place. Lontoo. Routledge 1-11.
- Collin, K. (2009). Työssä oppiminen prosesseina ja ohjauksen haasteena. Teoksessa A.Eteläpelto, K.Collin, J.Saarinen (toim.). Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY.
- Collin, K. & Tynjälä, P. (2002) Koulutuksen ja työelämän rajoilla – Työntekijöiden ja opiskelijoiden kokemuksia työssä oppimisesta. Teoksessa L. Lestinen & M. Saarnivaara (toim.) Kohtaamisia ja ylityksiä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 20–56.
- Dewey, J. (1957). Koulu ja yhteiskunta. Helsinki. Otava.
- Dohmen, G. (1996). Lifelong learning. Guidelines for a modern education policy. Bonn: Federal Ministry of Education. Science, Research and Technology.

- Eraut, M. (1994) Developing professional knowledge and competence. London. The Falmer Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1996) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Eskola, J. ja Vastamäki, J. (2001) Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. ja Valli, R.: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus
- Forma P, Väänänen J & Saari P (2004). Työhyvinvointi kuntasektorin toimialoilla vuonna 2003. Kuntien eläkevakuutus. Helsinki.
- Forsman, S. (2010) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Giddens, A. (1991). Modernity and self-identity: self and society in late modern age. Cambridge. Polity Press.
- Hager, P. (2004). Lifelong learning in the workplace? Challenges and issues. Journal of Workplace Learning.16 (1/2), 22-32.
- Hakanen, J. (2004).Työuupumuksesta työn imuun. Työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hasselgren, B. & Beach, D. (1996). Phenomenography is what phenomenographers do when doing phenomenography. Reports from the Department of Education and Educational Research, Göteborg University, Sweden, No. 1996:05
- Heikkilä, M., Kaakinen, J. & Korpelainen, N. (2003) Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Herzberg, F. (1987). One more time. How do you motivate employees? Harvard business review. Reprint 87507.
- Hirsjärvi, S. ja Hurme, H.(1993) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi, S, Remes, P. ja Sajavara, P. (2003) Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huhtanen P.(2002) Muutoksen toteutus työyhteisössä. Teoksessa Lindström K, Leppänen A (toim.). Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Helsinki. s 296–306.
- Jensen, R. (1999). The Dream Society: How the Coming Shift from Information to Imagination Will Transform Your Business. Mc-Graw-Hill.
- Julkunen, R. (2008) Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosesseista. Vastapaino. Jyväskylä.

- Jyväskylän kaupunki.( 2008 a) Jyväskylän maalaiskunnan sosiaalityön palveluiden ja Jyväskylän kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan palveluiden yhteensovittaminen. 1.4.2008. Muistio. Jyväskylä.
- Jyväskylän kaupunki.( 2008 b)Sosiaali- ja peruspalveluita koordinoivan valmistelutyöryhmän kokous.. 8.5.2008. Muistio. Jyväskylä.
- Jyväskylän kaupunki.( 2008 c) Kuntouttavan sosiaalityön ja perusturvan valmistelutyöryhmän kokous. 9.9.2008. Muistio. Jyväskylä.
- Jyväskylän kaupunki.( 2008 d). Uusi Jyväskylä 1.1.2009. Luettu 10.10.2008.  
<http://www.jyvaskyla.fi/uusijyvaskyla2009>
- Jyväskylän kaupunki.( 2008 e)Sosiaali- ja peruspalveluita koordinoivan valmistelutyöryhmän kokous.. 20.10.2008. Muistio. Jyväskylä.
- Jyväskylän kaupunki. (2009) Kuntouttava sosiaalityö ja perusturva, työllisyyspalvelut, työvoimanpalvelukeskus. Tulokortti 2009. Marraskuu 2009. Jyväskylä
- Jyväskylän kaupunki. (2010) Nopeutetun asiakaspalvelun suunnittelukokous. 31.5.2010. Muistio. Jyväskylä.
- Järnefelt, N. (2002) Työkiireen syiden jäljillä. Teoksessa Järnefelt, Noora & Lehto, Anna-Maija: Työhulluja vai hulluja töitä? Tutkimus kiirekokemuksista työpaikoilla. Tilastokeskus, Tutkimuksia 235.
- Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. (2002). Oppiminen työssä ja työyhteisössä. WSOY. Helsinki.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. (2004) Tutkimustyön metodeista, Opinpajan kirja. Tampere.
- Kallio, A. & Sarvimäki, P. (2006) Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2006:6. Helsinki.
- Kananoja, A. (1997) Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:8. Stakes. Raportteja 211. Helsinki.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. (2007) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki.
- Kananoja, A., Niiranen, V., & Jokiranta, H. (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karasek, R. (1990). Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.
- Karvinen-Niinikoski, S., Salonen, J, Meltti, T., Yliruka, L., Tapola-Haapala, M., Björkenheim, J. (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2009) Reflektiiviset rakenteet ja hyvät työnohjauskäytännöt sosiaalialan asiantuntijuutta ja vetovoimaisuutta vahvistamassa. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 77–103.

- Kauppinen, M. (2005). Miten käy palvelukyvyyn? Kuntien valmistautuminen väestömuutoksen vaikutuksiin. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Kayser, K. & Walker, D. & Demaio, J. (2000) Understanding social workers' sense of competence within the context of organizational change. *Administration in Social Work*. Vol. 24. No. 4. 1–20.
- Kiviniemi, K. (2001) Teoksessa Aalto, J. ja Valli R.: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus .
- Kemppainen, T., Koskinen, S., Pohjola A. & Urponen, K. (1998). Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Koponen A. M, Laamanen R, Simonsen-Rehn N, Suominen S. Perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen henkilöstön työolot ja työuupumus neljässä kunnassa - Onko palvelutuotantotavalla väliä? *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 44 (2007): 3, 163–175.
- Kuntaliitto.(2008). Kuntaliitokset. Luettu 22.11.2008. Osoitteessa [www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;348;4827](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;4827). Kuntaliitto (2007). Uudistuvat lähi palvelut kuntalaisen PARAS. Suomen Kuntaliitto. Helsinki
- Kuntien eläkevakuutus. (2007). Työhyvinvointimalli. Luettu 2.12.2009. Osoitteessa [www.keva.fi/Table\\_pict/cid3/.../Tyohyvinvointimalli.pdf](http://www.keva.fi/Table_pict/cid3/.../Tyohyvinvointimalli.pdf)
- Laine, M., Wickström, G., Pentti, J., Elovainio, M., Kaarlela-Tuomaala, A., Lindström, K., Raitoharju, R. & Suomala, T. (2005) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Lamminmäki, L. (2007). Elinvoimainen kunta kasvun ja työllisyyden edistäjänä. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Lehto, A. (2002) Laadulliset menetelmät kiireen tutkimisen apuna. Teoksessa Järnefelt, Noora & Lehto, Anna-Maija: Työhulluja vai hulluja töitä? Tutkimus kiirekokemuksista työpaikoilla. Tilastokeskus, Tutkimuksia 235, 7–16.
- Lehto, A. (2007) Työelämän laatu muutoksessa. Teoksessa Kasvio, A & Tjäder, J. :Työ murroksessa. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Leinonen, A. (2008). Sosiaalipalvelut muutoksessa – Paras vai palveluaukko. Tutkimussuunnitelma Paras Sos-tutkijaryhmälle. Työpapereita 14/2008. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.
- Leppänen, A. & Elo, A. (1996). Kuntaesimies työkyvyn tukena. Työterveyslaitos. Kuntien eläkevakuutus. Helsinki.
- Lincoln, Y. & Cuba, E. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Lohi, S. & Niiranen, V. (2005). ”Yksin tätä työtä ei voi tehdä”. Sosiaalityöntekijöiden osaamisen tuki ja osaamisen jakaminen lastensuojelutyössä. Osaatko-hankkeen julkaisuja 6. Helsinki: Kuopion yliopisto, 2005.

- Manka M-L. (2006) Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Talentum. Helsinki.
- Marsick, V. & Watkins, K. (1990). Informal and incidental learning in the workplace. London and New York: Routledge.
- Marton, F. (1994). Phenomenography. Göteborg. Göteborg University. Luettu 26.10.2008. <http://www.ped.gu.se/biorn/phgraph/civil/main/1res.appr.html>
- Marton, F. (1981). Phenomenography – describing conceptions of the world around us. *Instructional Science*, 10(1981), 177-200.
- Maslow, A. (1943) A theory of human motivation. *Psychology Review*. 50. 370–396.
- Matela, K. (2009) Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelut sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Lapin yliopisto. Sosiaalityön laitos. Lisensiaatintutkimus.
- Mauno, S & Kinnunen, U. (2005). Työn epävarmuus, työttömyys ja hyvinvointi. Teoksessa Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS kustannus. Jyväskylä
- Mauno, S., Pyykkö, M. & Hakanen, J. (2005). Koetaanko organisaatiossamme työn imua? Työn imun yleisyys ja selittävät tekijät kolmessa erilaisessa organisaatiossa. *Psykologia* 1. 16–30.
- Meltti, T. (2007). Sosiaalialan työoloja on tarpeen tutkia edelleen. *FinSoc* 1/2007. 19–22.
- Meltti, T. & Kara, H. (2009). Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, L. & Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 22–39.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass.
- Mutka, U., Kirjonen, J., Filander, K., Valkeavaara, T. (1999) Oppiminen työssä ja pääoman uudet muodot, Teoksessa: Raivola, R. (toim.) Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemia koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Helsinki: Edita, 141-168.
- Mäkikangas, A., Feldt, T. & Kinnunen, U. (2005). Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. – Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Toim. Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. Jyväskylä: PS-kustannus. 56– 74.
- Mäkitalo, J & Paso, E. (2008) Työ työ ja työ. Työlähtöinen työterveyshuolto ja kuntoutus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Euroopan sosiaalirahasto, Verve, Työterveyslaitos, Toiminnan teorian ja kehittävän työtutkimuksen yksikkö, Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Nevalainen, V. (2007) Ihminen ja työ. Työelämässä voi selvitä hengissä. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Närhi, K., Talvensola, S., Valppu-Vanhainen, A. & Karjalainen, J. (2009) Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön kehittämishankkeen loppuraportti. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 22. Tekevä, Jyväskylä 2009

- Nätti, J. (1998). Työn muutos: vakaudesta epävakauteen. Teoksessa Saksala, E. (toim.) Muutoksen sosiologia. Gummerus. Jyväskylä.
- Näätänen P, Aro A, Matthiesen S.B, Salmela-Aro K.(2005) Bergen Burnout Indicator 15. Edita. Helsinki 2005
- Panari, C., Guglielmi, D., Simbula, S. & Depolo, M. (2010) Can opportunity to learn at work reduce stress? A revisitaton of the job demand-control model. *Journal of Workplace learning*. Vol.22 No. 3, 2010, 166-179.
- Pitkänen, J. (2011) Aikuissosiaalityön organisaatiomuutos. Kvanti tati ivinen tutkimus Jyväskylän kaupungin aikuissosiaal ityön organisaatiomuutoksesta työnteki jöiden näkökulmasta. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Pöyhönen, T. (1987). Työtyytyväisyyden rakentuminen. – Työpsykologia. Terveys ja työelämän laatu. Toim. Lindström, K. & Kalimo, R. Helsinki: Työterveyslaitos. 127–141.
- Ranki, A. (1999). Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rantanen, J. (2000). Tietointensiivisen työn kehitysnäkymiä Suomessa. *Työ ja ihminen* 14 (4), 89-93.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki, Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti 2004: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Tampere.
- Rauramo, P.( 2004). Työhyvinvoinnin portaat. Edita. Helsinki.
- Rautiainen, L. (2003). Mistä sosiaalityölle tekijät? Selvitys sosiaalityön tilasta pääkaupunkiseudulla. Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen pääkaupunkiseudun yksikkö. Helsinki.
- Romana, A. (1999). Kaarinan kaupungin sosiaaliosaston työntekijöiden työssä jaksaminen. Lisensiaatintutkielma.Työ- ja organisaatiopsykologian erikoispsykologikoulutus. Turun yliopisto.
- Rowden, R. (2002). The Relationship Between Workplace Learning and Job Satisfaction in U.S Small to Midsize Business. *Human Resource Development Quarterly* 13(4), 407-425
- Saari, P., Blomster, P. & Väänänen, J. (2005). Sosiaali- ja terveysalojen työn haasteista ammattiryhmittäin. kuntatyö 2010 –tutkimuksen raportteja. Helsinki.
- Saarinen, E. (2007). Kunta- ja palvelurakennemuutos mullistaa sosiaalihuollon johtamisen. Emme tiedä, millaisia uusia organisaatioita syntyy ja kuka niitä johtaa. Kun organisaatioiden
- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2007:4. Helsinki.
- Satka, M. (1997) Sosiaalityö ajassa — ydinkysymysten äärellä. Teoksessa: Viialainen, R. & Maaniittu, M. (toim.) Tehdä itsensä tarpeettomaksi. Sosiaalityö 1990-luvulla. Raportteja N:o 213. Jyväskylä: Stakes, 27—38.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004 ) Job demands, jobresources and their relationship with burnout and engagement. A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25. 293–315.

- Schein, E. H. (1987) Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Espoo: Weilin + Göös. Koko kasvaa, johtamisosaamista tarvitaan entistä enemmän. Sosiaaliturva 17/06, 8-9.
- Schmidt, S. (2007). The Relationship Between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. *Human Resource Development Quarterly* 18(4), 481-498
- Senge, P. (1990). *The fifth discipline, the art and practice of learning organization*. New York: Douplesday Dell.
- Sennet, R. (2002) Työ uusi järjestys: miten kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta. Tampere. Vasta paino.
- Smith, A. ja Hayton, G. (1999) What drives enterprise training? Evidence from Australia. *The International Journal of Human Resource Management*. Volume 10, Issue 2, 1999, 251-272.
- Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Luettavissa muodossa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>. Luettu 25.3.2009.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2008). Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki.
- Suomen Kuntaliitto. (2007). Kunta- ja palvelurakennemuutos ja kansankielet. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Suutarinen, M. & Vesterinen, P.-L. (2010). Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.
- Sydänmaalakka, P. (2004). Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. ja Saari, S. (1994). Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Tikkamäki, K. (2006). Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tikkanen, T. (2005). Reconciling learning, human resource development and well-being in the workplace. *The British Journal of Occupational Learning*. 3(1), 33-53.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällysanalyysi. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, K. (2007). Työyhteisön toiminta, henkilöstön hyvinvointi ja yrityksen menestyminen työelämän murroksessa. Teoksessa Kasvio, Antti & Tjäder, Johanna (toim.): Työ murroksessa. Työterveyslaitos. Keuruu.
- Tuusa, M. (2005). Aktivointi, työllistymisen tukeminen ja sosiaalityö. *Talentia-lehden liitteessä* Roivainen, I., Korpinen, J., Ritala-Koskine, A. & Sundman, T. (toim.). (2005). Tutkiva sosiaalityö. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000-luvun Suomessa. *Talentia-lehti / Sosiaalityön tutkimuksen seura* 2005. 33–35.
- Tynjälä, P. (1999). Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytyksen rakentami'



nen koulutuksessa. Teoksessa Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. (toim.) Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Juva: WSOY, 160–179.

- Tynjälä, P., Collin, K. (2000). Koulutuksen ja työelämän yhteistyö – pedagogisista näkökulmia. *Aikuiskasvatustutkimus* 20(4), 293-305.
- Tynjälä, P., Virtanen, A & Valkonen, S. (2005). Työssä oppiminen Keski-Suomessa. Taitava Keski-Suomi –tutkimus Osa I. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Työhyvinvointitutkimus.(2005). Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 25. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. (2006). Laine, Marjukka & Wickström, Gustav & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Kaarlela-Tuomaala, Anu & Lindström, Kari & Raitoharju, Reetta & Suomala, Tiina. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Työterveyshuollon historiaa.(2005) Työterveyshuollon ja korvaustoiminnan historiaa. Luettu. 3.3.2009 osoitteessa [www.kela.fi](http://www.kela.fi).
- Työturvallisuuslaki.(2003) Työturvallisuuslaki 738/2002. Esite. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Uhmavaara, H. (2006) Liukuva työaika ja työaikajousten vastavuoroisuus. – Kenen ehdoilla työ joustaa? Toim. Tero Mamia & Harri Melin. Työpoliittinen tutkimus 314. Helsinki: Työministeriö. 67–80.
- Ukeles, J.B. (1982) *Doing More with Less: Turning Public Management Around*.AMACOM, A Division of American Mangement Association. New York.
- Uljens, M. (1992) *Phenomenological features of phenomenography* (Report no 1993:03). Göteborg: University of Göteborg, Department of Education and Educational Research.
- Uljens M (1989) *Fenomenografin –forskning om uppfattningar*. Studentlitteratur, Lund.
- Varila, J. & Rekola, H. (2003) Mitä on työssä oppiminen. Teoreettisia ja empiirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tutkimuksia. Joensuu.
- Varila, J. & Viholainen, T. (2000) Työnilo tutkimuksen kohteeksi. Mitä uusia tuulia ja virikkeitä työnilon kokemukset tarjoavat henkilöstön tai organisaation kehittämiseen. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Vataja, K. & Julkunen, I. (2004). Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Hyvät käytännöt -tutkimuskatsaus. STAKES.
- Vataja, K., Seppänen-Järvelä, R. & Vanhanen, T. (2007). Sosiaalitoimisto työympäristönä. Sosiaalitoimistojen tarkastelua työyhteisöjen ja työn organisoinnin näkökulmasta. *Yhtesikuntapolitiikka* 72 (2007)4, 357-369.
- Viitala, R. (2002). *Henkilöstöjohtaminen*. Helsinki: Edita .
- Viitala, R. (2007). *Henkilöstöjohtaminen–strateginen kilpailutekijä*. Helsinki: Edita Prima Oy.

- Virtanen, M., Kivimäki, M., Virtanen, P., Elovainio, M. & Vahtera, J. (2002). Koulutus väylänä ydintyövoimaan. Teoksessa Vahtera, J., Kivimäki, M. & Virtanen, P.(toim.) Työntekijöiden hyvinvointi kunnissa ja sairaaloissa: tutkittua tietoa ja haasteita. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Wenger, E. (1998). Communities of practice. Learning, meaning and identity. Cambridge University Press.
- Wexley, K.N. & Yukl, G.A. (1984) Organizational behavior and personell psychology. Illinois: Irwin.
- Yliruka, L. & Karvinen-Niinikoski, S. (2009). Paloittaisesta parantamisesta kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Teoksessa Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen -Niinikoski, S. (toim.): Sosiaalian työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 142–148.
- Yliruka, L., Karvinen-Niinikoski, S. & Koivisto, J. (2009). Sosiaalian työolot puntarissa. Teoksessa Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.): Sosiaalian työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 13–21.
- Åstedt-Kurki P. (1992) Terveys, hyvä vointi ja hoitotyö kuntalaisten ja sairaanhoitajien kokemana. Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 349. Tampere.

## LIITTEET:

### Liite 1

#### HAASTATTELURUNKO TEEMAHAASTATTELUUN/KESKUSTELUUN

##### TAUSTATIEDOT

- Nimi, ikä,
- Koulutus, ura sosiaalityössä
- Voitko täydentää: Sosiaalityöntekijä on kuin...

##### TYÖHYVINVOINTI

- Onko palvelu- ja kuntarakennemuutos vaikuttanut työsi kuvaan/käytännön toteuttamiseen?
- Miten Palvelu- ja kuntarakennemuutos näkyy työyhteisössä?
- Mitä mielikuvia sana työhyvinvointi herättää?
- Mitä mielikuvia sana työpahoinvointi herättää?
- Millainen on hyvinvoiva työyhteisö?
- Miten oma työyhteisösi voi? Miksi?
- Millainen on hyvinvoiva työntekijä?
- Onko muutoksilla työssä vaikutusta työssä koettuun hyvinvointiin?
- Onko työyhteisössänne mahdollisuus säännölliseen työnohjaukseen?
- Käydäänkö työyhteisössänne yhteisöllisiä kehityskeskusteluja?
- Onko sinulla kahdenkeskisiä kehityskeskusteluja esimiehesi kanssa?
- Onko virkistyspäivillä merkitystä työhyvinvoinnille?

##### TYÖSSÄ OPPIMINEN/KEHITTÄMINEN

- Mitä muistat viimeksi oppineesi?
- Millaisesta oppimisesta pidät?
- Millaisia ajatuksia/mielikuvia sana oppiminen herättää?
- Millaisia mahdollisuuksia työpaikalla on oppimiselle ja ammattitaidon kehittymiselle?
- Missä määrin työ tarjoaa mahdollisuuksia oppia uusia asioita?
- Missä määrin työ tarjoaa mahdollisuuksia käyttää aikaisemmin oppimiasi tietoja/taitoja?
- Kuinka paljon voit itse vaikuttaa oman työsi suunnitteluun ja kehittämiseen?
- Onko sinulla käynnissä jokin oppimisprojekti tai koulutus tällä hetkellä/ mitkä ovat lähitulevaisuuden näkymäsi työhön liittyvän opiskelun suhteen?
- Mitä olet viimeksi oppinut tai oivaltanut työssä? Jaoitko sen muiden kanssa?
- Jakavatko muut työntekijät oppimaansa kanssasi?
- Tuetaanko organisaation taholta työssä kehittymistä/ammattitaidon kehittämistä/oppimista? Miten?
- Puhutaanko koulutustarpeista työpaikalla avoimesti?

- Onko kuntaliitos tuonut uutta opittavaa?
- Antaako oppiminen jaksamista työhön?